



Servizi
Italia

SI, Servizi Italia.
La risposta semplice
alle domande complesse.



Report di Sostenibilità **2023**

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D. Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254

Lettera agli stakeholder

2-22



Parliamo di sostenibilità da ormai 15 anni e il panorama italiano e mondiale sul tema è variato fortemente nel corso di questi anni. Per noi è sempre stata una volontà fortemente sentita, al di là di qualsiasi obbligo normativo. Se oggi operare in modo sempre più sostenibile è una necessità di tutte le imprese, diventa ancora più importante per quei settori che sono naturalmente connessi al benessere sociale e ambientale della società nel suo insieme. È il nostro caso e quello di tutte le aziende attive nel settore sanitario, che contribuiscono direttamente ad assicurare la salute e il benessere all'intera popolazione, rivestendo un ruolo ad alto impatto sociale per la natura delle attività svolte.

Ogni anno, quando arriva il momento di rendicontare gli aspetti ambientali, sociali e di governance del nostro Gruppo, ci troviamo davanti alla grande opportunità di poter trasferire la nostra responsabilità sociale e influenzare positivamente tutta la catena del valore. È un'occasione che non

vogliamo sprecare, perché siamo fortemente convinti che ognuno di noi possa dare il proprio contributo attivo a una causa che ci coinvolge tutti.

La sostenibilità è parte integrante delle nostre scelte strategiche e influisce sullo sviluppo economico e sociale. Le nostre scelte riflettono l'impegno a integrare i fattori ESG (Environmental, Social, Governance) nella governance e nelle prospettive future, nonché nei processi operativi e di gestione dei rischi, considerata la direzione verso la quale sta andando la politica europea, che si pone come obiettivo quello di indirizzare le risorse finanziarie, pubbliche e private, verso investimenti e impieghi sostenibili.

I numeri che troverete in questo report raccontano azioni concrete e sforzi congiunti che assumono senso perché guidati da un'unica comune consapevolezza: la bontà dell'indirizzo che ci siamo dati. Questo è il momento in cui dobbiamo avere ben chiari gli obiettivi e proseguire sul cammino che abbiamo tracciato per garantire un sistema equilibrato e replicabile, che permetta una crescita sostenibile e rispettosa dell'ambiente.

Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile individuati dalle Nazioni Unite per l'anno 2030 mettono l'individuo al centro di ogni sviluppo futuro. Accoglienza, valorizzazione delle diversità, libertà di espressione: queste sono le basi del vivere bene in azienda, senza mai sottovalutare l'impatto che ciascuno di noi può avere sul mondo e il cambiamento che possiamo ottenere anche con le piccole azioni che compiamo insieme.

Credo che sia un bel momento per essere vivi, perché abbiamo l'imperdibile occasione di dare un valore concreto e contribuire a cambiare le sorti di questo mondo, per consegnare alle generazioni future non solo un'azienda sana e forte, ma un mondo migliore, più inclusivo, più giusto, equo e rispettoso di ogni forma di vita. Come abbiamo fatto nel corso di questi anni, dobbiamo continuare a guardare al futuro con responsabilità e coraggio, variando il nostro approccio e continuando su quella strada di innovazione e trasformazione tecnologica e sociale che abbiamo tracciato.

Nuove sfide ci attendono e sono certo che saremo in grado di coglierle. Grazie per il tempo che vorrete dedicare alla lettura di questo Report.

Il Presidente - Roberto Olivi

“Non dovremmo avere bisogno di definire chi si preoccupa dell'ambiente. Dovrebbe essere una cosa scontata. Da un punto di vista strettamente logico mi sembra che l'unico motivo per disinteressarsi del collasso del pianeta Terra sia non essere terrestri. Se uno è di Ganimede, o di un'altra luna di Giove, potrei capire che dell'effetto serra e dell'acidificazione degli oceani gliene fregghi il giusto.”¹

1. Davide Rigiani, **La parola “ambientalista” (e gli alieni)**, “Il Post”, 21 dicembre 2023, <https://www.ilpost.it/2023/12/21/rigiani-la-parola-ambientalista-e-gli-alieni/?homepagePosition=6>

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

1.1 Nota metodologica	05
1.2 Analisi di materialità	07
1.3 Piano di sostenibilità del Gruppo	12

2. Il Gruppo

2.1 Il profilo del Gruppo	24
2.2 La Governance	29
2.3 Etica, integrità, inclusione	31
2.4 Il presidio dei rischi nel Gruppo	36

3. Le principali performance economiche del Gruppo

3.1. Il valore economico generato e distribuito	43
3.2 Il valore per gli azionisti e le investor relations	45
3.3 Trasparenza fiscale	47

02

4. La sostenibilità ambientale

4.1 Consumi di energia	54
4.2. Emissioni inquinanti in atmosfera	56
4.3. Gestione delle risorse idriche	58
4.4 Utilizzo di materiali di consumo e per imballaggi	60
4.5 Gestione responsabile dei rifiuti	62

04

23

5. Il valore delle persone

5.1 Assunzioni e occupazione	64
5.2 Ascolto dei dipendenti e gestione del cambiamento	65
5.3 Politiche di remunerazione	65
5.4 Formazione e sviluppo dei dipendenti	67
5.5 Diversità e pari opportunità	69
5.6 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	71
5.7 Welfare, benessere e serenità sociale	74
5.8 Relazioni industriali	74

41

51

6. La sostenibilità sociale

6.1 Strategie di approvvigionamento	76
6.2 I clienti	78
6.3 Le comunità locali	81
6.4 Salute e sicurezza del paziente	85

7. Tassonomia UE

7.1 Introduzione alla Tassonomia Europea	88
7.2 Obblighi d'informativa per l'anno 2023	88
7.3 Il nostro approccio alla rendicontazione dei KPI della Tassonomia UE	90
7.4 La rendicontazione degli indicatori della Tassonomia UE	90

87

Allegati	93
Indice dei Contenuti GRI	134
Relazione della Società di Revisione	144



1

PREMESSA METODOLOGICA

- 1.1 Nota metodologica
- 1.2 Analisi di materialità
- 1.3 Piano di sostenibilità del Gruppo

1.1 Nota metodologica

2-2 | 2-3 | 2-4

Il Report di Sostenibilità è un documento annuale che Servizi Italia S.p.A. pubblica dal 2010. Lo scopo di questo documento è informare un'ampia e diversificata platea di stakeholder (clienti, comunità locali, azionisti, dipendenti, fornitori ecc.) delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impegno in ambito ESG (Environment, Social e Governance). Il presente report costituisce la **dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Servizi Italia** ed è predisposto in conformità al D.Lgs. 254/16, relazionando in merito ai temi ritenuti rilevanti e previsti dall'Art. 3 del D.Lgs. 254/16, con riferimento all'esercizio 2023 (dal 1 gennaio al 31 dicembre). Il periodo di rendicontazione è il medesimo del Bilancio Consolidato del Gruppo Servizi Italia.

Il Report di Sostenibilità 2023 è oggetto di un esame limitato (Limited Assurance Engagement secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di Deloitte & Touche S.p.A. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente", inclusa nel presente documento.

La pubblicazione della presente DNF, contestuale a quella della Relazione Finanziaria, segue l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A., avvenuta in data 14 marzo 2024.

Come previsto dall'Art. 5 del D.Lgs. 254/16, il presente documento costituisce una relazione distinta, contrassegnata con apposita dicitura, al fine di ricondurlo alla DNF prevista dalla normativa ed è stato redatto in conformità agli standard di riferimento: "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" (di seguito "GRI Standards") emanati dal Global Reporting Initiative (GRI), con lo scopo di fornire uno strumento di comunicazione efficace in grado di fornire una misurazione concreta e quantitativa delle performance ottenute. In fondo al documento, è possibile consultare l'"**Indice dei contenuti GRI**" dove sono riportati gli indicatori GRI associati a ogni tematica materiale.

Con riferimento a variazioni significative intervenute nel periodo di rendicontazione considerato, si segnala che in data 28 marzo 2023 ha avuto luogo l'inaugurazione della prima centrale di sterilizzazione del Gruppo Servizi Italia nello Stato di San Paolo, in Brasile. Per maggiori dettagli, si rimanda alla Relazione sulla Gestione al 31 dicembre 2023.

Si segnala inoltre che a gennaio 2023 è stato chiuso il magazzino principale di Servizi Italia a Zibido San Giacomo (MI), mentre resta ancora in attività un magazzino/transit point minore. Inoltre, rientra nel perimetro per la società controllata Wash Service S.r.l. la lavanderia di Segrate (MI). I nuovi siti rientrano nel perimetro di rendicontazione e inclusi nelle tabelle della sezione "Allegati". Non si segnalano cambiamenti significativi della struttura e della catena di fornitura del Gruppo.

Al fine di permettere la comparabilità dei dati e delle informazioni nel tempo e valutare l'andamento delle attività del Gruppo, è proposto il confronto con l'anno precedente. In caso di riesposizioni di dati relativi al periodo precedente, queste sono espressamente indicate. Inoltre, per dare una corretta rappresentazione delle performance, il ricorso a stime è stato limitato il più possibile; ove ne sia stato fatto ricorso, queste sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate laddove significative. Il Report di Sostenibilità, pubblicato annualmente, è stato predisposto con l'intento di fornire informazioni che siano affidabili, complete, bilanciate, accurate, tempestive, comprensibili, verificabili e comparabili, così come richiesto dai GRI Standards.

Il presente documento è stato redatto dal Comitato Sostenibilità, che ha raccolto i dati riportati coinvolgendo tutte le funzioni direttive interessate. Per ulteriori informazioni sui dati, è possibile contattare l'indirizzo email: csr@servizitaliagroup.com.

I capitoli seguenti approfondiscono le tematiche non finanziarie, per le quali il Gruppo ha condiviso pubblicamente l'impegno nel raggiungimento di specifici obiettivi, i cui contenuti sono approfonditi nell'apposito paragrafo relativo al Piano di Sostenibilità del Gruppo.



Biancheria confezionata presso lo stabilimento di Bolzaneto (GE)

FOCUS ON

Perimetro di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni economico-finanziarie corrisponde a quello del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2023 di **Servizi Italia S.p.A.**; il perimetro di rendicontazione delle informazioni qualitative e dei dati quantitativi sociali e ambientali corrisponde a quello delle società consolidate con il metodo integrale all'interno del Bilancio Consolidato. A questo proposito, si segnala che a seguito della costituzione della Olimpos Laundry Teks.Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD.Sti IS Ortakligi, saranno rendicontati per il 2023 anche i dati ambientali di questa joint-venture. Inoltre, saranno rendicontati per il 2023 anche i consumi relativi alla nuova centrale di sterilizzazione in Brasile e alla nuova lavanderia di Segrate (MI) di Wash Service S.r.l. Si segnala che la maggior parte delle centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico collocate all'interno delle strutture ospedaliere clienti non vengono ricomprese nella rendicontazione dei consumi energetici, idrici e delle emissioni qualora la gestione delle utenze risulti a carico del proprietario (Stazione Appaltante). La stessa casistica è presente anche per due magazzini per i quali le utenze non sono attualmente a carico del Gruppo. Le centrali di sterilizzazione in cui i vettori energetici sono interamente a carico di Servizi Italia rientrano nel perimetro di rendicontazione.

In questo senso, prosegue l'impegno alla quantificazione completa degli impatti ambientali derivanti dall'erogazione dei propri servizi, ove oggi non ricompresi nella rendicontazione in quanto la gestione delle utenze è a carico della

Stazione Appaltante.

In particolare si segnala che il Gruppo nel corso del 2023 ha avviato un'attività di analisi tecnica finalizzata ad individuare indici di consumo energetico medi applicabili alle centrali di sterilizzazione per cui non esistono dati primari disponibili.

Il 10 novembre 2022 è stato approvato il testo finale della Direttiva UE 2022/2464 (Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD), frutto dell'accordo tra Parlamento, Consiglio e Commissione UE.

La Nuova Direttiva richiede un'Informativa di sostenibilità integrata nella Relazione sulla gestione in linea con i requisiti della CSRD stessa e con i nuovi standard di rendicontazione, gli European Sustainability Standard - ESRS, predisposti dall'EFRAG e adottati dalla Commissione Europea mediante Atto Delegato del 31 luglio 2023.

La Nuova Direttiva si applica al Gruppo Servizi Italia a partire dall'esercizio avente inizio il 1 gennaio 2024.

A tal proposito il Gruppo ha avviato, a partire da dicembre 2023, una specifica progettualità volta a definire un percorso per la compliance della nuova normativa. In particolare, è stata avviata una prima fase di gap analysis volta a identificare le informazioni di dettaglio che il Gruppo dovrà integrare con riferimento all'esercizio 2024 al fine di rendicontare correttamente i nuovi ESRS nella propria disclosure.

Nel rapporto dunque, ove non diversamente specificato, si prende in considerazione Servizi Italia S.p.A. e le seguenti società da essa controllate²:



ITALIA: Steritek S.p.A., Wash Service S.r.l., Ekolav S.r.l., Consorzio San Martino 2000 S.c.r.l.³



BRASILE: SRI Empreendimentos e Participações Ltda (capogruppo delle società: Lavsim Higienização Têxtil S.A., Vida Lavanderias Especializada S.A., Maxlav Lavanderia Especializada S.A., Aqualav Serviços De Higienização Ltda).



TURCHIA: Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi (capogruppo delle società Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti. e Olimpos Laundry Teks.Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD.Sti IS Ortakligi)

Eventuali limitazioni di perimetro per specifici indicatori saranno appositamente indicate nel testo.

2. Per maggiori informazioni circa le società del Gruppo consolidate integralmente, si rimanda al paragrafo "3.2 Area di consolidamento" delle Note illustrative del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2023 di Servizi Italia S.p.A.

3. Relativamente al Consorzio San Martino 2000 S.c.r.l., si segnala che si tratta di società consortile con sede a Genova, nata nel 2003, costituita per la gestione della commessa relativa all'ospedale San Martino di Genova, posseduta da Servizi Italia S.p.A. al 60%. Questa opera esclusivamente come intermediario tra il committente e le società consorziate senza realizzare utili propri né avere attività produttive o personale proprio.

1.2 Analisi di materialità

3-1

L'analisi di materialità è la linea di partenza da cui prende il via tutto il nostro report di sostenibilità. È sulla base di quanto emerge da quest'analisi che orientiamo gli obiettivi in linea con le nostre priorità, senza tralasciare le aspettative dei nostri stakeholder, andando così a identificare le strategie future in termini di sostenibilità.

In quest'ottica, è per noi di fondamentale importanza procedere lungo un percorso di miglioramento continuo che riguardi tutti gli aspetti di sostenibilità (che sia ambientale, sociale o di governance), in modo da creare valore a medio-lungo termine lungo tutta la catena del valore.

A valle dell'analisi di materialità, il cui processo di individuazione verrà approfondito nei paragrafi seguenti, c'è il **Piano di sostenibilità 2024-2026**; all'interno del piano, le attività e iniziative di investimento sono divise per ambito (ambiente, sociale, persone, diritti umani, lotta alla corruzione) associando a ognuno di essi l'impegno nel medio termine del Gruppo per uno o più obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) della capogruppo Servizi Italia S.p.A. e delle società incluse nel perimetro.

Le relazioni con gli stakeholder

2-29

Gli stakeholder ricoprono un ruolo fondamentale in quanto rappresentano l'anello di congiunzione fra il Gruppo e i contesti in cui opera ed è quindi per noi molto importante impegnarsi nel tenere in considerazione le loro aspettative, percezioni e priorità all'interno dei processi decisionali e nella definizione di obiettivi economici, ambientali e sociali. Un buon rapporto con gli stakeholder contribuisce significativamente a incrementare la fiducia percepita dei nostri interlocutori.

All'interno del proprio Codice Etico, Servizi Italia S.p.A. esprime il proprio impegno nei confronti di ciascuna categoria di stakeholder, indicando i criteri di condotta da seguire nel rapportarsi con loro. Una buona interazione con i propri stakeholder migliora la comunicazione e la comprensione reciproche, oltre a contribuire alla definizione delle prospettive future in termini di responsabilità sociale.

Nell'edizione 2022 di questo report, abbiamo aggiornato la lista degli stakeholder identificati, confermando alcune categorie già presenti in precedenza e includendo la comunità scientifica. Inoltre, in una prospettiva di maggiore inclusione e condivisione delle tematiche rilevanti in tema di sostenibilità, l'analisi delle attività e il coinvolgimento degli stakeholder ha tenuto in considerazione anche il perimetro estero (Brasile e Turchia). Per questa edizione riteniamo che non ci siano stati significativi cambiamenti nello stakeholder pattern.

Di seguito, riportiamo i nostri principali gruppi di stakeholder assieme agli strumenti individuati per ognuno di loro e adottati dal Gruppo per rendere più proficui e costruttivi dialogo e confronto con essi.



CATEGORIE DI STAKEHOLDER	PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO
 Persone	• Intranet aziendale che contiene collegamento a comunicati stampa, news aziendali e al blog aziendale. • Coinvolgimento in gruppi di lavoro interfunzionali su specifici progetti aziendali. • Survey specifici indirizzati a cogliere usi e abitudini aziendali, in modo da adottare soluzioni rispondenti alle necessità. • Applicazione di policy finalizzate a un miglior bilanciamento fra sfera privata e sfera lavorativa. • Coinvolgimento regolare delle rappresentanze sindacali in tutte le fasi della contrattazione di secondo livello. • Organizzazione di eventi aziendali finalizzati alla conoscenza e alla condivisione di informazioni sull'azienda e le persone che ne fanno parte. • Progetto di "Digital Signage" che prevede la diffusione di informazioni relative agli ambiti: salute e sicurezza, ambiente, economics, brand ecc. In particolare, è stato previsto un piano editoriale specifico sulla medicina preventiva.
 Clienti diretti	• Sponsorizzazione di eventi, convegni e congressi scientifici finalizzati alla divulgazione delle informazioni e competenze in ambito sanitario. • Divulgazione di articoli di interesse comune a tema sanitario su riviste di settore, blog aziendale e canali social. • Aggiornamento del sito internet aziendale. • Ricerche di mercato.
 Clienti indiretti	• Redazione e aggiornamento del Codice Etico. • Certificazioni per la qualità. • Partecipazione e sponsorizzazione a convegni in tema di ricerca e innovazione con scopo di carattere scientifico rivolti a coloro che potrebbero usufruire della fornitura dei servizi erogati da Servizi Italia: medici, infermieri e gestori dell'organizzazione sanitaria.
 Azionisti	• Attività di Investor Relations (calendario eventi societari, comunicazioni e informazioni price-sensitive) • Mailing dedicato agli azionisti che ne hanno fatto richiesta in cui vengono fornite informazioni dirette e/o risposte a domande. • Aggiornamento costante sulle politiche industriali e gestionali della Società, sia attraverso gli organi ufficiali (CdA) che attraverso rendicontazioni dirette e indirette. • Incontri one-to-one e partecipazione a conferenze, roadshow e incontri. • Sito web istituzionale. • Assemblea degli Azionisti. • Compilazione di questionari finalizzati alla valutazione della performance di sostenibilità.
 Fornitori	• Apertura di un portale dedicato ai fornitori attraverso il quale è possibile effettuare il procedimento di qualificazione. • Contatto diretto con i diversi gruppi di fornitori in modo da gestire i rapporti contrattuali e per migliorare la conoscenza di eventuali problematiche specifiche.
 Comunità locali	• Sponsorizzazione eventi e iniziative a livello locale, in linea con le policy aziendali. • Promozione e partecipazione a progetti di interesse comune. • Compilazione di questionari finalizzati alla valutazione della performance di sostenibilità. • Comunicazione tramite il sito web aziendale degli obiettivi relativi agli aspetti ambientali, sociali e di governance.
 Comunità scientifica	• Collaborazioni con Università e centri di ricerca. • Partecipazione a progetti di Open Innovation. • Partecipazione a congressi medico-scientifici. • Organizzazione di momenti di formazione a carattere medico scientifico finalizzati all'aggiornamento del personale sanitario.

I temi materiali per Servizi Italia

2-12 | 2-13 | 2-14 | 3-2

Le attività di coinvolgimento del Top Management di Servizi Italia e di stakeholder engagement svolte sul finire del 2022 e nei primi mesi del 2023 hanno consentito l'aggiornamento dell'**analisi di materialità** e l'individuazione dei temi maggiormente rilevanti, ossia quei temi in grado di riflettere in maniera significativa gli impatti economici, ambientali e sociali dell'Organizzazione. Il processo di identificazione dei temi materiali è stato svolto in accordo con le indicazioni del GRI e tenendo in considerazione anche gli ambiti previsti dal D. Lgs. 254/2016.

Il processo per l'aggiornamento dei temi materiali ha previsto le seguenti attività:

1. Analisi del contesto, attraverso:

- Analisi e benchmark delle informative di carattere non finanziario dei peers di Servizi Italia rappresentativi per territorio e mercato di riferimento;
- Analisi del mercato e delle evoluzioni del contesto normativo;
- Analisi della documentazione interna;
- Analisi delle linee guida SASB sul settore "Healthcare Delivery";
- Analisi dei rischi.

2. Identificazione degli impatti, positivi e negativi, potenziali e reali, sui temi rilevanti identificati, causati dagli investimenti e dai servizi dell'organizzazione.

3. Valutazione della rilevanza degli impatti attraverso l'analisi di:

- Interviste one-to-one con il Top Management;
- Questionari sottoposti a circa 120 stakeholder di diverse categorie.

4. Prioritizzazione degli impatti identificati in funzione

della loro significatività rilevata e successiva identificazione dei temi materiali.

5. Valutazione, analisi e discussione dei temi risultanti da parte del Collegio Sindacale e del Comitato Governance.

In linea con lo Standard GRI 3 – Material Topics, abbiamo analizzato quali impatti, reali o potenziali, negativi o positivi, l'attività dell'Organizzazione possa avere sulle persone e sull'ambiente, oltre che sulla catena del valore. Come nelle edizioni precedenti di questo report, per il processo di valutazione sono stati coinvolti i membri del Consiglio di Amministrazione e il Comitato di Direzione di Servizi Italia S.p.A, mentre gli stakeholder coinvolti per quest'anno sono stati dipendenti, clienti, fornitori, associazioni, comunità scientifiche, investitori. Tutte le categorie sono state coinvolte attraverso la distribuzione di un questionario on-line, a cui sono seguite interviste One-to-One con il Top Management.

A valle di questa analisi, abbiamo ottenuto la nostra **lista di temi**.

Sono passati meno di dodici mesi dall'analisi qui sopra riportata e nel frattempo non si sono verificate condizioni tali per cui si ritenesse lecito ipotizzare un cambio di scenario tale da richiedere una nuova analisi degli impatti generati dal Gruppo, né sono emersi nuovi temi meritevoli di valutazione. Inoltre, è utile sottolineare che l'analisi dello scorso anno è stata la prima occasione per il Gruppo per presentare i temi in relazione agli impatti. Per queste ragioni, quest'anno, abbiamo presentato al Top Management aziendale gli impatti in ordine sparso, chiedendo di riordinarli in ordine di rilevanza, dal maggiore al minore.

Grazie a questo tipo di analisi, abbiamo potuto razionalizzare la lista dei temi materiali già pubblicata nella scorsa edizione, accorpando per affinità temi di ambiti simili o in qualche modo collegati e procedendo a un rewording descrittivo che ne migliorasse e facilitasse la comprensione. A ciascun tema possono corrispondere contemporaneamente uno o più impatti, che siano positivi o negativi. Per il dettaglio dell'analisi degli impatti effettuata, si veda la sezione "Allegati" di questo

documento.

Con riferimento al lavoro di razionalizzazione sui temi presentati, segnaliamo i seguenti aggiornamenti:

- il tema "Innovazione dei servizi e digitalizzazione dei processi" è ora incluso in "Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi e soddisfazione dei clienti", poiché si è ritenuto che innovazione e digitalizzazione rappresentino un elemento determinante della qualità e della sicurezza dei servizi;
- il tema "Business continuity" è stato ampliato a "Business continuity e protezione dei dati", includendo così anche le tematiche relative alla privacy;
- il tema "Procurement etico e sostenibile" comprende il tema "Filiere corte" presente nell'edizione precedente, poiché si ritiene senza dubbio che la filiera corta sia un metodo di approvvigionamento sostenibile;
- all'interno del tema "Gestione del capitale umano e sviluppo dei dipendenti" trova spazio ora il tema "Nuovi modi di lavorare e work-life balance" che altro non è che una declinazione positiva della gestione del capitale umano.

Nella pagina seguente, sono riportati i temi in ordine di priorità, così come risultati dall'analisi condotta.

Per facilità di lettura, da ora in poi, i temi materiali verranno raggruppati per ambito, in linea con quanto indicato dal D.Lgs 254/2016 (Ambiente, Sociale, Persone, Diritti Umani, Lotta alla corruzione attiva e passiva).

AMBITO	TEMA MATERIALE
PERSONE	SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI
AMBIENTE	CONSUMI ENERGETICI, EMISSIONI E CLIMATE CHANGE
AMBIENTE	UTILIZZO E GESTIONE DELL'ACQUA
PERSONE	GESTIONE CAPITALE UMANO E SVILUPPO DIPENDENTI
AMBIENTE	MATERIALI E IMBALLI
AMBIENTE	INIZIATIVE DI ECONOMIA CIRCOLARE
AMBIENTE	GESTIONE RESPONSABILE DEI RIFIUTI
DIRITTI UMANI	RISPETTO DEI DIRITTI UMANI E DEI DIRITTI DEI LAVORATORI
DIRITTI UMANI	DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ
LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA	INTEGRITÀ ED ETICA AZIENDALE
SOCIALE	PROCUREMENT ETICO E SOSTENIBILE
SOCIALE	SALUTE E SICUREZZA DEL PAZIENTE
SOCIALE	VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO
SOCIALE	QUALITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
SOCIALE	BUSINESS CONTINUITY E PROTEZIONE DEI DATI
SOCIALE	COINVOLGIMENTO E SUPPORTO ALLE COMUNITÀ LOCALI

FOCUS ON

Chi si occupa della sostenibilità?

Il **Consiglio di Amministrazione** (CdA): ha la responsabilità di garantire che la dichiarazione di carattere non finanziario sia redatta e pubblicata in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 254/2016, la responsabilità di approvare la DNF entro gli stessi termini previsti per la presentazione del progetto di bilancio e la messa a disposizione della Società di Revisione allo scopo incaricata e dell'organo di controllo. Il CdA opera attivamente per la definizione delle strategie, linee di indirizzo e politiche, anche in materie CSR.

Il **Comitato Governance e Parti Correlate** (CG): comitato endoconsiliare costituito da soli Amministratori indipendenti. Valuta la correttezza del processo di formazione dell'informativa periodica non finanziaria, affinché essa sia funzionale a rappresentare correttamente il modello di business, le strategie della Società, l'impatto della sua attività e le performance conseguite ed esamina il contenuto dell'informazione periodica a carattere non finanziario rilevante ai fini del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, esprimendo il proprio parere in vista dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione. In tale contesto, svolge funzione propositiva, consultiva e di supervisione nei confronti del Consiglio di Amministrazione. Il CG interloquisce attivamente con il CSR Manager, a cui fa capo la responsabilità di gestione del Sistema Corporate Social Responsibility del Gruppo, al fine di valutare le proposte di attività in materia CSR, riferendone al Consiglio di Amministrazione e aggiornandolo periodicamente riguardo alle attività CSR e alle eventuali criticità emergenti. Inoltre, il Comitato Governance, nella sua funzione di **Comitato Con-**

trollo e Rischi, si occupa di valutare la completezza e l'attendibilità delle procedure interne relative alla redazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF) ed esamina preliminarmente la relazione annuale, su cui esprime il proprio parere in vista dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

Il **Collegio Sindacale**: nell'ambito dello svolgimento delle funzioni ad esso attribuite dall'ordinamento, vigila sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto Legislativo 254/2016 e ne riferisce nella relazione annuale all'assemblea e viene consultato dall'organo di amministrazione per deliberare sull'omissione di informazioni che compromettono la posizione commerciale dell'azienda.

Il **CSR Manager** riporta all'organo delegato (Direttore Generale) ed è responsabile della supervisione del sistema organizzativo ed elaborazione dei testi del documento DNF, analisi dei rischi e dei dati da inserire nella DNF secondo la normativa vigente. A lui fa capo la responsabilità di gestione del Sistema Corporate Social Responsibility del Gruppo con il coordinamento funzionale dei referenti CSR delle diverse funzioni aziendali delle società rientranti nel perimetro di rendicontazione, nonché il processo di raccolta dei dati e delle informazioni e di redazione della DNF secondo la normativa vigente.

Il **Comitato Sostenibilità** è composto da CSR Manager, Responsabile Sistemi Normati, Responsabile Comunicazione, unitamente a responsabili di funzione coinvolti e rappresentanti delle società del Gruppo che fanno parte del perimetro

di rendicontazione coinvolti a seconda di diverse tematiche da trattare per gli adempimenti previsti dalla gestione del processo di rendicontazione e dalla normativa. Tra i suoi compiti, ha la promozione di una corporate policy di carattere etico-ambientale individuata tra linee strategiche del Consiglio di Amministrazione, il monitoraggio delle aspettative economiche, ambientali, sociali di tutti gli stakeholder e la messa in campo di un sistema organizzativo, di rendicontazione e controllo al fine di consentire una corretta e completa rappresentazione della Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario.

Il Gruppo si è dotato nel corso del 2022 di una **Procedura di Reporting** che definisce le responsabilità e le modalità del sistema organizzativo, amministrativo, di rendicontazione e controllo predisposto al fine di consentire una corretta e completa rappresentazione nella Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario annuale e dell'attività di impresa del Gruppo Servizi Italia, dei suoi risultati e dei suoi impatti con riguardo ai temi di natura non finanziaria (ambientali, sociali, rispetto dei diritti umani, ecc.).

1.3 Piano di sostenibilità del Gruppo

3-3

A partire dallo scorso anno, il Gruppo ha istituito i “Tavoli della Sostenibilità”, momenti di scambio e condivisione finalizzati al coinvolgimento e alla responsabilizzazione dei referenti di tutte le controllate italiane, brasiliane e turche facenti parte del perimetro di consolidamento. Lo scopo è quello di formare e sensibilizzare gli attori coinvolti rispetto ai temi legati alla rendicontazione non finanziaria, come: procedure di reporting, tassonomia UE, raccolta dati ambientali, sociali e di governance, cercando così di favorire il corretto flusso informativo verso la Capogruppo prima e la società di revisione e gli organi di controllo poi.

Il piano di sostenibilità 2024-2026 del Gruppo raccoglie gli obiettivi fissati, i risultati ottenuti e gli impegni che ci assumiamo per il futuro della nostra Organizzazione, in termini di sviluppo sostenibile. Questo percorso si attua attraverso la messa in pratica di politiche, strategie, azioni e iniziative di investimento di medio-lungo termine inclusi nel Business Plan 2024-2026.

Fra i temi rappresentati, segnaliamo quattro punti di particolare attenzione: salute e sicurezza dei lavoratori, gestione capitale umano e sviluppo dipendenti, consumi energetici, emissioni e climate change e utilizzo e gestione dell'acqua. Relativamente al tema consumi e emissioni, sono state modificate le basi di riferimento per il calcolo degli indicatori in modo da consentire la rappresentazione dei risultati per la totalità del Gruppo (302-3 e 305-4). Inoltre, sono stati inclusi gli indicatori 403-8 e 403-10 relativi alla copertura dei lavoratori da un sistema di gestione della salute e sicurezza e la mappatura delle denunce di malattie professionali.

Lo scopo di questo piano di sostenibilità è di tracciare il cammino di crescita e sviluppo sostenibile del Gruppo, avviando un percorso di più ampia e trasparente rendicontazione rispetto ai temi connessi non solo agli ambiti ambientali, ma



anche sociali e di governance.

Nella definizione della strategia e dei relativi impegni presentati nel piano, sono stati tenuti in considerazione gli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDG), contribuendo così – per la nostra parte – al loro raggiungimento. Dei 17 obiettivi descritti dall'ONU, il Gruppo contribuisce a 13 di loro.

Oltre a questo, nello sviluppo del piano di sostenibilità si è tenuto conto anche dei seguenti documenti:

- l'accordo di Parigi (COP21) sui cambiamenti climatici;
- le linee guida per il reporting delle climate-related information pubblicate dalla Commissione Europea;
- le raccomandazioni pubblicate dalla task force on climate related financial disclosure (TCFD);
- le disposizioni della normativa vigente e le raccomandazioni contenute nella lettera del Comitato per la Corporate Governance del 14 dicembre 2023.

Alcune delle attività che nel corso degli scorsi anni erano

identificate come “obiettivi” sono ora presenti e integrate nella normale attività del Gruppo e quindi si è ritenuto opportuno rappresentarle in una tabella a parte, in coda al Piano di Sostenibilità.

In relazione all'entrata in vigore della nuova direttiva CSRD per l'anno di rendicontazione 2024, il Gruppo ha avviato le attività propedeutiche alla compliance normativa prevista.

DIMENSIONE: AMBIENTE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2023	RISULTATI 2023	PIANO 2024-2026
Materiali e imballi	Riduzione consumo di plastica negli imballi di lavanderia.	Acquisto di film termoretraibile in plastica da 12 micron (in sostituzione di quello da 16 micron) che porta a una riduzione di 29 t di plastica vergine (-12,9%).	Riduzione dell'uso di plastica vergine per imballi.
Consumi energetici, emissioni e climate change	Conduzione di studi di impronta ambientale e ottenimento certificazioni per i servizi di lavanolo tessili.	Certificazione e adesione allo schema "Made Green in Italy" per il servizio di lavaggio e noleggio del tessile piano per gli stabilimenti di Arco (TN), Bolzaneto (GE), Montecchio Precalcino (VI), Castellina (PR), Travagliato (BS) e Pavia di Udine. Conclusi con esito positivo nel 2023 gli audit per la certificazione e adesione allo schema "Made Green in Italy" per il servizio di lavaggio e noleggio del TTR per gli stabilimenti di Bolzaneto (GE), Castellina (PR), Firenze, Treviso, Palermo e Trieste.	Conduzione di studi di impronta ambientale, ottenimento certificazioni e adesione allo schema Made Green in Italy per i servizi di lavanolo di Servizi Italia (tessile piano e indumenti da lavoro in ambito sanitario e kit in TTR ospedaliero).
	Produzione energia elettrica da fonti rinnovabili mediante installazione di pannelli fotovoltaici.	Installazione di pannelli fotovoltaici negli stabilimenti di Servizi Italia in Italia (Bolzaneto, Travagliato, Castellina, Montecchio Precalcino, Udine) e di Ankateks in Turchia (Ankara). Autoprodotti 347 MWh di energia da fonte rinnovabile.	Produzione e acquisto di energia da fonte rinnovabile nelle attività aziendali.
	Acquisto energia elettrica da fonte rinnovabile.	Servizi Italia S.p.A. ha acquistato energia prodotta da fonti rinnovabili per gli stabilimenti di Ariccia (RM), Castellina (PR), Bolzaneto (GE), Travagliato (BS), Pavia di Udine, Montecchio Precalcino (VI). Acquistata energia da fonti rinnovabili anche per lo stabilimento di Ekolav S.r.l. a Lastra a Signa (FI).	
	Riduzione delle emissioni CO2: riduzione intensità energetica negli stabilimenti lavanderia.	Installazione di filtri elettrostatici su UTA presso lo stabilimento di Servizi Italia di Castellina (PR) e sostituzione generatore elettrico a gasolio con cabina di media tensione nello stabilimento di Wash Service di Valbrembo (BG).	Riduzione delle emissioni CO2: riduzione intensità energetica negli stabilimenti lavanderia.
	Riduzione delle emissioni specifiche di NOx: sostituzione caldaia Pavia di Udine.	Sostituzione di una caldaia presso lo stabilimento di Servizi Italia di Pavia di Udine e presso lo stabilimento di Lavsim a Sao Roque (Brasile).	Stima e monitoraggio emissioni NOx da impianti di produzione vapore all'interno di siti ospedalieri.

DIMENSIONE: AMBIENTE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2023	RISULTATI 2023	PIANO 2024-2026
Consumi energetici, emissioni e climate change	Aggiornamento policy auto con previsione di almeno un'auto elettrica per ogni categoria.	Revisionata la policy di Servizi Italia con inserimento di alternativa full electric per la maggior parte del parco auto.	Soluzioni per una mobilità sostenibile: - aggiornamento policy auto con previsione di almeno un'auto elettrica/ibrida per ogni categoria; - car pooling negli stabilimenti con Piano Spostamento Casa - Lavoro.
	Installazione di stazioni di ricarica in tutti gli stabilimenti in Servizi Italia S.p.A.	Installate colonnine di ricarica per auto elettriche negli stabilimenti di Servizi Italia: 4 a Bolzaneto (GE), 2 a Montecchio Precalcino (VI), 2 a Travagliato (BS), 2 a Pavia di Udine, in aggiunta alle 2 già presenti a Castellina (PR).	
	Car pooling negli stabilimenti con Piano Spostamento Casa - Lavoro.	Servizi Italia incentiva il car pooling tra i dipendenti per gli spostamenti casa-lavoro attraverso l'utilizzo del servizio digitale "Jojob Real Time Carpooling". Nei primi 6 mesi di attivazione del servizio, 614 viaggi certificati per 2.753,85 Kg di CO ₂ risparmiata.	
	Ottimizzazione processi di logistica: riduzione emissioni scope 3 relative alla categoria trasporti e distribuzione affidati a terzi.	Realizzato progetto pilota sulla distribuzione del tessile alberghiero in lavorazione presso lo stabilimento di Arco (TN) tramite sostituzione flotta dei veicoli e ottimizzazione dei carichi.	"Road to CSRD" - Obiettivi e indicatori per il piano di decarbonizzazione.
Utilizzo e gestione dell'acqua	Riduzione dei prelievi idrici per le attività di lavanderia industriale.	Installato sistema di recupero acqua di scarico mediante ultrafiltrazione nello stabilimento di Servizi Italia di Montecchio Precalcino (VI). Installato nuovo depuratore presso lo stabilimento di Travagliato (BS).	Riduzione dei prelievi idrici per le attività di lavanderia industriale.
Gestione responsabile dei rifiuti	Identificazione di soluzioni e servizi per l'allungamento della vita utile del tessile lavorato.	Avviati progetti per il recupero dei capi di biancheria confezionata macchiati a causa di utilizzo non conforme e per la trasformazione della biancheria piana rotta o usurata per una seconda vita.	Identificazione di soluzioni e servizi per l'allungamento della vita utile del tessile lavorato.

DIMENSIONE: AMBIENTE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2023	RISULTATI 2023	PIANO 2024-2026
Iniziative di economia circolare	Formazione e informazione interna in materia di economia circolare.	Realizzato ciclo formativo in Servizi Italia di sette incontri su: normativa, strategia nazionale sull'economia circolare, strumenti per una strategia circolare, materiali ed ecodesign, buone pratiche già sperimentate a livello nazionale. Disamina della norma UNI_TS 11820 del 2022 con una prima valutazione della circolarità di Servizi Italia e un possibile piano di azione.	Transizione verso un'economia circolare: - progetti interaziendali volti al recupero e riciclo di scarti di produzione; - progetti di simbiosi industriale; - promozione dell'uso del TTR al posto del TNT in sala operatoria.
	Creazione progetti interaziendali volti al recupero e riciclo di scarti di produzione.	Partecipazione al "Bando per progetti di ricerca industriale strategica rivolti agli ambiti prioritari della Strategia di Specializzazione Intelligente 2023-2024" con "Progetto Ri-uso: metodi di eco-design e tool per la gestione e la fruibilità dei dati del "Passaporto Digitale di Prodotto" a supporto della circolarità certificabile delle piccole e medie imprese del fashion, anche attraverso centri servizio". Finalità è il recupero fine vita dei camici da sala operatoria e la certificazione del prodotto rigenerato per ulteriori lavaggi.	
	Promozione di progetti di simbiosi industriale.	Avviate collaborazioni e progetti per il reimpiego del materiale scartato. Presentati alla fiera Ecomondo di Rimini i risultati della collaborazione con Re.Mat per il recupero dei materassi di scarto.	

DIMENSIONE: PERSONE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2023	RISULTATI 2023	PIANO 2024-2026
Salute e sicurezza dei lavoratori	Healthy business - healthy people: ricerca e sviluppo proposte orientate al benessere organizzativo e corretti stili di vita.	Campagna informativa su salute e su corretti stili di vita negli stabilimenti in Italia (tramite sistema digital signage) e in Brasile. In Brasile: - realizzata campagna informativa con affissione di manifesti negli stabilimenti; - dedicata area per la ginnastica posturale presso lo stabilimento di Maxlay; - nell'ambito dell'evento SIPATMAS, estrazione di 100 borse termiche, contenenti frutta di stagione, per incoraggiare il consumo di cibi sani e naturali e per stimolare l'economia locale, poiché tutta la frutta è stata acquistata da produttori rurali della regione. Avviato servizio di ristorazione automatica con pasti pronti in ufficio presso la sede direzionale di Servizi Italia, al fine di mettere a disposizione dei dipendenti un'alternativa sana, equilibrata e nutriente.	Healthy business - healthy people: ricerca e sviluppo proposte orientate al benessere organizzativo e corretti stili di vita.
Gestione capitale umano e sviluppo dei dipendenti	Mantenimento certificazione Family Audit Formazione e accrescimento delle competenze dei dipendenti: target annuo formazione: 18.000 ore	Mantenimento certificazione Family Audit Complessivamente erogate 31.073 ore di formazione, di cui il 46% per sviluppo competenze. Avviato progetto "ACADEMY" di Servizi Italia. Erogato il primo corso dedicato a personale conduttore di lavanderia.	Ottenimento certificazione EXECUTIVE Family Audit. Formazione e accrescimento delle competenze dei dipendenti: target annuo formazione: 18.000 ore

DIMENSIONE: PERSONE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2023	RISULTATI 2023	PIANO 2024-2026
Gestione capitale umano e sviluppo dei dipendenti	Pensare e valutare l'organizzazione in ottica di human capital management: - mappatura e piano di sviluppo delle competenze; - piano di successione.	Realizzato il modello di competenze e relativo strumento di valutazione in Servizi Italia. Creati presupposti e mindset a livello di direzione per favorire l'accoglimento e la realizzazione del progetto. Avviata la formazione propedeutica per l'applicazione del modello.	Pensare e valutare l'organizzazione in ottica di human capital management: - applicazione del modello. Definizione degli obiettivi di competenza, valutazione delle competenze, succession plan; - creazione di percorsi di sviluppo competenze e conoscenze dedicati, a valle del succession plan.
	Aggiornamento del piano di retribuzione variabile integrato al piano di valutazione delle competenze (solo per Servizi Italia S.p.A. e controllate brasiliane).	Per Servizi Italia, formalizzato piano ABS/MBO e comunicato agli aventi diritto attraverso scheda formale. Il piano coinvolge un centinaio di persone che corrispondono ai primi tre livelli organizzativi impiegati. Revisionate regole LTI/MBO per anno 2024-2026. Inseriti obiettivi ESG tra gli indicatori per l'assegnazione della retribuzione variabile. In Brasile formalizzato piano ABS/MBO e comunicato ai destinatari attraverso un modulo. Il piano coinvolge i primi due livelli dell'organizzazione. Gli obiettivi ESG sono stati inclusi tra gli indicatori per l'assegnazione della remunerazione variabile.	Obiettivo di mantenimento per Italia. Implementazione nuovo piano di retribuzione variabile in Brasile.

DIMENSIONE: *DIRITTI UMANI*

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2023	RISULTATI 2023	PIANO 2024-2026
Rispetto dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori	100% lavoratori del Gruppo coperti da Linee guida Responsabilità Sociale adottate da tutte le società del Gruppo.	Adozione di specifiche linee guida su: - responsabilità sociale - sicurezza sul posto di lavoro - ambiente ed Energia per tutte le partecipazioni strategiche Italia ed Estero. Mantenuto lo schema SA8000 per Servizi Italia S.p.A.	Diritto internazionale in materia di diritti umani: campagna di sensibilizzazione e formazione sulle tematiche di salute e sicurezza e responsabilità sociale.
Diversità, inclusione e pari opportunità	Certificazione parità di genere PdR 125 (solo Servizi Italia S.p.A.).	Ottenimento certificazione PdR125 per Servizi Italia S.p.A.	Uguaglianza di genere e integrazione: - formazione e informazione in materia di diversità, inclusione e pari opportunità; - sensibilizzazione contro la violenza nei luoghi di lavoro.
	Formazione e informazione in materia di diversità, inclusione e pari opportunità.	Nomina Diversity Manager in Servizi Italia. Iscrizione di Servizi Italia all'associazione Valore D e percorso formativo per le risorse interne. Realizzata formazione e informazione in materia di diversità, inclusione e pari opportunità. Comunicazione delle tematiche negli stabilimenti di Servizi Italia tramite sistema digital signage.	
	Progetto di sensibilizzazione contro la violenza nei luoghi di lavoro.	Predisposizione e somministrazione di questionario di valutazione rischio molestie al personale di Servizi Italia. Sulla base dei risultati predisposta valutazione rischio da molestie nei luoghi di lavoro. Accordo con Fondazione Libellula per erogazione di corso di formazione specifica sulla violenza di genere.	
	Revisione politica sulla diversità per CdA. Somministrazione questionario autovalutazione CdA.	Aggiornate Mission e Politica societaria con adozione da parte del CdA di Servizi Italia in data 14/11/2023.	
			Revisione della politica sulla diversità per le partecipazioni strategiche.

DIMENSIONE: SOCIALE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2023	RISULTATI 2023	PIANO 2024-2026
Procurement etico e sostenibile	Qualifica del 35% dei fornitori strategici di Servizi Italia.	Alla fine dell'anno qualificati il 46% dei fornitori critici di Servizi Italia, pari all'89% per importo speso nel corso dell'anno. La percentuale sale al 46,8% considerando quelli significativi ESG ⁴ .	Qualifica del 100% dei fornitori strategici. Valutazione sulla base di criteri ambientali e sociali.
	Condizioni lavorative dignitose e sostenibili in tutta la catena di valore: redazione di un codice di condotta per i fornitori di Servizi Italia S.p.A.	Avvio gruppo di lavoro per la redazione di un codice di condotta per i fornitori di Servizi Italia (attività conclusa a gennaio 2024).	Condizioni lavorative dignitose e sostenibili in tutta la catena di valore: • pubblicazione e diffusione del Codice di Condotta dei Fornitori.
Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi e soddisfazione dei clienti	Progettazione di un piano di survey per la customer satisfaction.	Avviato gruppo di lavoro interno e affidamento incarico a partner qualificato per analisi della customer satisfaction su tutte e tre le linee di attività di Servizi Italia.	Campagna di rilevazione della customer satisfaction per il biennio 2024-2025. Zero reclami non gestiti.
	Dematerializzazione documentale: dematerializzazione del ciclo passivo.	Concluso il progetto di dematerializzazione del ciclo passivo per Servizi Italia. Da gennaio 2024 la gestione dell'intero ciclo passivo (ordine, documento di trasporto e fattura fornitore) avviene unicamente per via digitale.	Dematerializzazione documentale e progetti di sviluppo tecnologico, innovazione e digitalizzazione nelle attività.

4. Sono da intendersi fornitori critici tutte le società che possono fornire beni o servizi che ricadono nelle attività core di Servizi Italia, come ad esempio fornitori di tessili, dispositivi medici ecc. Ai fini della presente rendicontazione, sono considerati fornitori strategici le società le cui attività si ritiene possano avere impatto sulle tematiche ambientali e sociali (ad es. fornitori di tessili, agenzie per il lavoro, imprese di gestione rifiuti, terzisti, fornitori di prodotti chimici ecc.).

DIMENSIONE: SOCIALE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2023	RISULTATI 2023	PIANO 2024-2026
Business continuity e protezione dei dati	Cybersecurity e business continuity: - campagna informativa; - campagna phishing; - monitoraggio attacchi sventati.	In Servizi Italia potenziata cybersecurity da H12 a H24. Servizio di SOC (Security Operations Center) per i Sistemi Informativi di Servizi Italia. Effettuate periodiche campagne di phishing per testare il livello di conoscenza e consapevolezza degli utenti. A livello di Gruppo si registra un caso di attacco informatico per Steritek senza ripercussioni e criticità. Sull'accaduto è stata fatta segnalazione al Garante Privacy.	Cybersecurity e business continuity: - campagna informativa; - campagna di phishing; - monitoraggio attacchi sventati; - ottenimento certificazione ISO 27001 per Servizi Italia.
Salute e sicurezza del paziente	Aggiornamento del parco Dispositivi Medici utilizzati nel perimetro Servizi Italia S.p.A. (strumentario chirurgico e TTR).	Realizzato camice chirurgico integrale con doppia marcatura DM e DPI di Classe III per procedure complesse concepito per essere ricondizionato a fine vita mediante la sostituzione delle parti soggette a usura e ricertificabile come DM. Effettuato lancio tecnico alla forza vendita. Servizi Italia ha ottenuto il rilascio di certificati UE in accordo al Nuovo Regolamento MDR per strumentario chirurgico (Busto Arsizio - VA) e TTR (Bolzaneto - GE).	Tecnologie e soluzioni innovative per migliorare l'esperienza di chi vive e lavora all'interno delle strutture sanitarie.
Coinvolgimento e supporto alle comunità locali	Collaborazione con Università: prosecuzione attività di promozione di progetti di innovazione e su temi ambientali.	Collaborazione con Ricircola, start-up innovativa spin-off di Università di Parma, per progetti di ricerca e sviluppo industriale di economia circolare innovativa.	Collaborazione con Università: prosecuzione attività di promozione di progetti di innovazione e su temi ambientali.
	Sostegno allo sviluppo educativo e contrasto alla povertà (es. onlus, enti caritatevoli). Sponsorizzazioni di attività culturali. Progetti alternanza scuola lavoro.	Sponsorizzazione di iniziative culturali e benefiche sul territorio, sponsorizzazione di convegni scientifici. Partite prime esperienze di progetti di alternanza scuola lavoro in Servizi Italia e Ekolav. Dialogo continuo con istituti professionali del territorio per future opportunità.	Sostegno allo sviluppo educativo e progetti alternanza scuola lavoro.

DIMENSIONE: SOCIALE

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2023	RISULTATI 2023	PIANO 2024-2026
Valore economico generato e distribuito	Mantenimento dei livelli di crescita e consolidamento della propria posizione di mercato a livello nazionale e internazionale e distribuzione del valore.	Il valore economico generato dal Gruppo nel 2023 è stato pari a € 287,9 milioni rispetto a € 270,3 milioni nel 2022. Il CdA ha proposto all'Assemblea dei Soci di destinare un importo massimo di Euro 0,9 milioni per la distribuzione di un dividendo unitario ordinario, al lordo delle ritenute di legge, pari a 3 centesimi di Euro alle azioni in circolazione, con l'esclusione delle azioni proprie in portafoglio.	Mantenimento dei livelli di crescita e consolidamento della propria posizione di mercato a livello nazionale e internazionale e distribuzione del valore.

DIMENSIONE: LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA

	OBIETTIVO 2023	RISULTATI 2023	PIANO 2024-2026
Integrità ed etica aziendale	Revisione del Codice di Condotta e del Manuale Antitrust .	Avviate le attività di revisione del Codice di Condotta e del Manuale Antitrust di Servizi Italia.	Eventuale revisione del Codice di Condotta e del Manuale Antitrust. Estensione del modello di compliance alle società controllate.

Obiettivi continuativi

Obiettivo 2023	Note
Rinnovo accordo di secondo livello legato a temi di produttività.	Rinnovato al momento il modello 2022 con le stesse modalità. Previsto nel triennio 2024-2026 aggiornamento accordo di secondo livello legato a temi di produttività, redditività e presenza.
Mappatura attività collegate agli obiettivi della Tassonomia Europea.	Verificato il 100% delle attività economiche indicate negli allegati al Regolamento UE 2020/852; quelle di Servizi Italia non rientrano fra quelle considerate ammissibili. Previsto nel triennio 2024-2026 il monitoraggio continuo delle evoluzioni normative in materia di Tassonomia e verifica dei criteri di vaglio tecnico, DNSH e sociali inerenti le attività economiche.
Monitoraggio qualità dei servizi in outsourcing.	Effettuati controlli presso i guardaroba per verifica dei tessuti in arrivo da terzi. Effettuata verifica dei quantitativi processati e del fatturato. Previsto nel triennio 2024-2026 il monitoraggio qualità dei servizi in outsourcing.
Riduzione dispersione tessili presso i clienti attraverso consolidamento sistema di tracciabilità.	Realizzate azioni per sensibilizzare il cliente al corretto utilizzo della biancheria e del TTR e ridurre la quota di reintegro per dispersione. Migliorato il monitoraggio dei dispersi attraverso il sistema tracciabilità biancheria con TAG. Per il triennio rimane l'obiettivo di riduzione dispersione tessili presso i clienti attraverso consolidamento sistema di tracciabilità: implementato il sistema informato con una dashboard per permettere di avere a disposizione sia in modo sintetico che dettagliato le dispersioni suddivise per area commerciale valorizzate, volto a facilitare la gestione di tali dati per l'eventuale messa in atto di piani di recupero.
Zero violazioni privacy: • mantenimento e aggiornamento Modello Organizzativo Privacy; • formazione al personale impiegatizio; • audit interni alle funzioni presso la sede centrale e alle società controllate.	Nell'anno 2023 non sono pervenute segnalazioni di violazioni in materia di protezione dei dati personali per tutte le società del Gruppo. Nell'anno il Modello Organizzativo Privacy di Servizi Italia è stato mantenuto; erogata formazione al personale impiegatizio; effettuati audit interni alle funzioni presso la sede centrale e alle società controllate da parte del referente interno privacy insieme al DPO; induction agli amministratori.
Aggiornamento MOG 231 a seguito degli aggiornamenti legislativi inerenti i reati presupposto e per modifiche organizzative. Attività formativa agli amministratori e dipendenti (a cura dell'OdV).	Aggiornato il MOG 231 con i nuovi reati presupposto su richiesta dell'ODV. Attività formativa agli amministratori e dipendenti (a cura dell'OdV). Nel triennio, previsto mantenimento e piena esecuzione del MOG231.
Mantenimento certificazione ISO 37001.	Rinnovo e mantenimento certificazione ISO 37001 Servizi Italia; per le Società Gruppo mantenimento e aggiornamento politiche adottate.

Gli obiettivi continuativi 2022 proseguono come normale attività di business. Si rimanda alla DNF 2022 per maggiori informazioni.

2

IL GRUPPO

2.1 Il profilo del Gruppo

2.2 La Governance

2.3 Etica, integrità, inclusione

2.4 Il presidio dei rischi nel Gruppo



2.1 Il profilo del Gruppo

2-1 | 2-6

Tema materiale	Impegno	SDG
Integrità ed etica aziendale	L'orientamento del Gruppo al rispetto dei principi di correttezza, lealtà e buona organizzazione e lotta contro la corruzione attiva e passiva, la frode, le pratiche monopolistiche e i comportamenti anticoncorrenziali offre agli stakeholder la certezza di un interlocutore corretto che opera in totale trasparenza e nel rispetto della normativa.	

Servizi Italia S.p.A. è il principale operatore in Italia nel settore delle lavanderie industriali di ambito sanitario, offrendo servizi integrati di noleggio, lavaggio e sterilizzazione di materiali tessili e dispositivi medici. Servizi Italia venne fondata nel 1986 nella provincia di Parma, a Castellina di Soragna, dove ancora si trova la sede legale e direzionale. Da semplice lavanderia industriale, nel corso degli anni ha ampliato l'ambito delle proprie attività e si occupa ora di:



Noleggio e trattamento di biancheria ospedaliera (lenzuola, materassi divise) per strutture sanitarie e RSA



Noleggio, trattamento e sterilizzazione di strumentario chirurgico e gestione del servizio di sterilizzazione



Noleggio e trattamento tessili per il settore alberghiero⁵



Noleggio e trattamento di dispositivi di protezione individuali ad alta visibilità e anti-rx



Servizi tecnici per l'ingegneria clinica



Noleggio, trattamento e sterilizzazione di dispositivi medici tessili per sala operatoria



Servizi di commercializzazione forniture in materiale monouso

5. Servizio offerto solo in Trentino Alto-Adige.

Il Gruppo Servizi Italia si rivolge principalmente ad aziende sanitarie pubblico/private e clienti privati del centro/nord Italia, dello Stato di San Paolo in Brasile, della Turchia, dell'India, dell'Albania, del Marocco⁶. Il Gruppo è formato da diverse controllate italiane ed estere⁷ e conta in totale 22 stabilimenti di lavanderia, 6 centrali di sterilizzazione biancheria, 21 centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico, 5 fra transit point e magazzini, oltre a svariati guardaroba ubicati presso aziende sanitarie, che compongono un modello logistico-distributivo efficace ed efficiente. Relativamente alle strutture immobiliari in cui la Società opera, si segnala che per le strutture il cui titolo di detenzione è legato alla gestione annessa alla gara di appalto, tutti gli adempimenti normativi associati a vari titoli autorizzativi e la gestione delle utenze sono a carico del proprietario (Stazione Appaltante). Per gli immobili in locazione e di proprietà, il Gruppo gestisce tutti gli adempimenti normativi associati e legati alle autorizzazioni rilasciate dagli organi competenti.

6. Il Gruppo detiene partecipazioni di minoranza o a controllo congiunto in società in Albania, India, Marocco, che sono quindi escluse dal perimetro di rendicontazione delle informazioni sociali e ambientali del presente Report di Sostenibilità.

7. Per maggiori dettagli, fare riferimento al paragrafo “Struttura del Gruppo” del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2023.



Le aziende del Gruppo

Steritek S.p.A.

Attività

Servizi tecnici per l'ingegneria clinica, in particolare: convalida cicli di sterilizzazione, sistemi di lavaggio strumenti chirurgici e servizi accessori per le strutture sanitarie.

Wash Service S.r.l.

Attività

Attiva principalmente nel nord Italia nell'offerta di servizi di lavaggio e noleggio di biancheria in strutture sanitario-ospedaliere, residenze assistenziali, case di cura e case di riposo.

Ekolav S.r.l.

Attività

Attiva principalmente in Toscana nell'offerta di servizi di lavaggio e noleggio di biancheria piana, biancheria ospite e capi del personale in particolare per case di riposo, residenze assistenziali, strutture ospedaliere e clienti industriali.

Le controllate italiane sono in possesso di un proprio Codice Etico, in linea con modello Organizzativo ex. D. Lgs 231/2001 e Codice Etico della Capogruppo. Certificazioni, regolamenti interni, policy dettate dalla Capogruppo e attività di auditing rendono efficace il monitoraggio dei sistemi organizzativi. Le politiche di gestione dei sistemi operativi e di governance sono funzionali al controllo della qualità, alla gestione ambientale e la sicurezza sul posto di lavoro nel rispetto delle normative del settore in cui opera la società e dei requisiti contrattuali dei clienti.

La presenza in Brasile

Servizi Italia S.p.A. ha iniziato il proprio sviluppo internazionale nel 2012, con la costituzione della società SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a. che poi, nel corso degli anni, ha acquisito diverse società attive nel settore della lavanderia industriale nello stato di San Paolo: Lavsim Higienização Têxtil S.A., Maxlav Lavanderia Especializada S.A., Vida Lavanderias Especializada S.A. e Aqualav Serviços De Higienização Ltda. Grazie a queste operazioni e agli investimenti fatti in termini di innovazione tecnologica, il Gruppo – tramite i marchi locali – è diventato un operatore di riferimento nello stato di San Paolo per i servizi di lavanoio di tessili e ha contribuito in modo rilevante al consolidamento del mercato, che in passato era caratterizzato da tante piccole lavanderie a conduzione familiare e che invece oggi vede due grandi gruppi industriali che di fatto si dividono il mercato del lavanoio.

A gennaio 2023 è stata inaugurata la prima centrale di sterilizzazione tessili e strumentario chirurgico. La realizzazione della centrale è in linea con lo sviluppo delle opportunità di cross-selling relative al settore della sterilizzazione tessili e strumentario che il Gruppo si era posta, arrivando così a proporre una gamma completa di servizi per la sanità.

La presenza in Turchia

Il perimetro turco si compone della società Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi, (partecipata al 55%) e delle sue controllate Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti e Olimpos Laundry Teks.Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD.Sti IS Ortakligi. Le società turche sono attive mediante il marchio Ankara Laundry nel settore del lavaggio biancheria per strutture sanitarie prevalentemente nell'area di Ankara.

La Turchia è un territorio caratterizzato da importanti potenzialità di crescita, nel quale Servizi Italia ha visto la possibilità di esportare il proprio modello industriale. Nel corso degli ultimi anni, il Governo turco ha varato un pacchetto di investimenti per una collaborazione pubblico-privato, che prevede la costruzione di maestosi poli sanitari che rimpiazzeranno piccoli ospedali ormai desueti. Al momento non esiste un gruppo predominante nel mercato locale che fornisca i servizi di lavanderia e sterilizzazione: alcuni ospedali svolgono il servizio internamente e altri si affidano ad aziende che offrono servizi generali di pulizia o lavanderia per altri settori. Anche la sterilizzazione dello strumentario chirurgico è fatta principalmente internamente alle strutture ospedaliere, ma cresce la tendenza all'outsourcing della gestione delle centrali presso le strutture appaltanti.

L'impegno di Servizi Italia nei confronti delle società del perimetro turco è finalizzato a promuovere l'adozione di best practice in termini di sistemi di gestione, a garanzia della corretta organizzazione e rispetto della normativa.

Altre aree geografiche

Oltre a Brasile e Turchia, il Gruppo Servizi Italia è attivo anche in Albania, India e Marocco, tutte aree caratterizzate da:

1.

Mercati recenti e in forte sviluppo alla ricerca di operatori qualificati in grado di soddisfare l'elevata richiesta di servizi di qualità connessi all'attività di lavanolo/sterilizzazione, incrementata in alcuni paesi anche dal cosiddetto "turismo medico".

2.

Alto tasso di penetrazione del mercato caratterizzato da pochi servizi di lavanolo/sterilizzazione affidati in outsourcing a operatori privati da parte degli enti sanitari (pubblici e privati).

3.

Competitività ridotta, in quanto mediamente gli operatori sono di piccole dimensioni con bassa capacità di autofinanziamento e modelli di gestione poco efficienti.

4.

Siti produttivi obsoleti e senza un modello di gestione industriale con concreta possibilità di apportare efficienza mediante l'esportazione tecnico gestionale dei modelli industriali adottati nel Gruppo.

Pur avendo partecipazioni di minoranza nelle società di questi Paesi, che sono quindi escluse dal perimetro di rendicontazione delle informazioni sociali e ambientali del presente Report di Sostenibilità, il Gruppo per mezzo del suo management, promuove l'adozione di sistemi di gestione a garanzia della corretta organizzazione e gestione ambientale e di sicurezza sul lavoro, nel rispetto delle normative locali.

La catena del valore di Servizi Italia

Servizi Italia si impegna quotidianamente per migliorare la qualità dei propri servizi e soddisfare le aspettative dei propri clienti, ampliando e mantenendo sistemi di gestione che presidino tematiche specifiche come salute e sicurezza sul lavoro, ambiente, qualità, efficientamento energetico, responsabilità sociale e prevenzione della corruzione. L'obiettivo è quello di definire e attuare politiche di prevenzione e miglioramento in materia di:

- qualità dei servizi e soddisfazione dei clienti;
- contenimento degli impatti ambientali associati ai processi operativi;
- efficienza energetica dei propri stabilimenti;
- contrasto a ogni forma di corruzione e comportamento anticoncorrenziale nello svolgimento delle proprie attività;
- rispetto dei diritti umani e delle leggi sul lavoro;
- salvaguardia della salute e della sicurezza delle persone.

Un servizio di qualità è il frutto di standard condivisi, collaborazione, sforzi congiunti, relazioni stabili e basate sulla fiducia con tutti i partner della catena di fornitura. Il Gruppo crede fortemente nell'importanza dello sviluppo di sinergie e collaborazioni sempre più strette e proficue con coloro che, non solo garantiscono affidabilità nella performance produttiva, ma condivideranno i valori e le aspettative del Gruppo anche in termini di standard etici, ambientali e sociali, nel tentativo di creare un'unica catena virtuosa.

In quest'ottica, il Gruppo Servizi Italia adotta Linee Guida e specifici Sistemi di Gestione certificati con l'obiettivo di presidiare i processi e le attività aziendali nel rispetto della Salute e Sicurezza dei Lavoratori, della salvaguardia dell'Ambiente, dell'energia e della Qualità dei servizi erogati e prodotti forniti. I certificati riportati nella tabella che segue sono scaricabili dalla sezione "Certificazioni" del nostro sito web, www.servizitaliagroup.com.

Il Gruppo si pone come obiettivo costante la promozione dell'adozione di queste certificazioni, a garanzia della corretta organizzazione e rispetto della normativa in tutte le società controllate.

Nel corso del 2023 sono stati effettuati, secondo i piani previsti, attività di audit interni ed esterni (enti terzi certificatori accreditati) per verifica dell'efficacia dei sistemi di gestione adottati dalla Società.

Società	Ambito di applicazione	Tipo di certificazione e accreditamento	Anno prima certificazione
Servizi Italia S.p.A.	Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione	UNI ISO 37001:2016	2021
	Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	1996
	Qualità – Dispositivi Medici	UNI CEI EN ISO 13485:2021	1998
	Gestione ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2006
	Controllo della biocontaminazione	UNI EN 14065:2016	2008
	Sistema di gestione per l'energia	UNI ISO 50001:2018	2020
	Indumenti ad alta visibilità: metodi di prova e requisiti	UNI EN ISO 20471:2017	2006
	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	UNI ISO 45001:2018	2010
	Determinazione degli effetti citotossici sulle cellule umane	ISO 10993-5	2018
	Determinazione delle attività antibatteriche ad ampio spettro ed efficacia antimicotica	UNI EN ISO 20645, SN 195921 ⁸	2018
	Conformità al regolamento europeo n.1221/2009	Certificazione di registrazione EMAS per siti produttivi Italia	2019
	Sistema di gestione della responsabilità sociale	SA8000:2014	2019
	Certificazione che qualifica un'organizzazione come attenta alle esigenze di conciliazione famiglia-lavoro dei propri dipendenti	FAMILY AUDIT	2021
	Schema nazionale volontario "Made Green in Italy", decreto n. 56/2018	Adesione schema "MADE GREEN IN ITALY" biancheria piana	2023
	Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo	UNI/PdR 125:2022	2023
Steritek S.p.A.	Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	2000
	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	UNI ISO 45001:2018	2019
Wash Service S.r.l.	Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	2015
	Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2021
	Sistema di Controllo della Biocontaminazione	UNI EN 14065:2016	2017
Ekolav S.r.l.	Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	2011
	Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2015
	Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro	UNI ISO 45001:2018	2021
	Sistema di Controllo della Biocontaminazione	UNI EN 14065:2016	2011
	Sistema di Verifica e Controllo di Indumenti ad Alta Visibilità	UNI EN 20471:2017	2022

8. Certificazioni del processo per il conferimento e il ripristino delle proprietà antibatteriche e antimicotiche dei materiali tessili utilizzati per biancheria ospedaliera, indumenti di lavoro (in ambito civile e sanitario), Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) sottoposti a lavaggio e manutenzione di lavanderia applicato alle fibre tessili e alle mischie di cotone e poliestere, assicura l'efficacia antibatterica ad ampio spettro, l'efficacia antimicotica e risulta essere atossico in quanto non ha effetti citotossici sulle cellule umane l'efficacia antimicotica e risulta essere atossico in quanto non ha effetti citotossici sulle cellule umane.

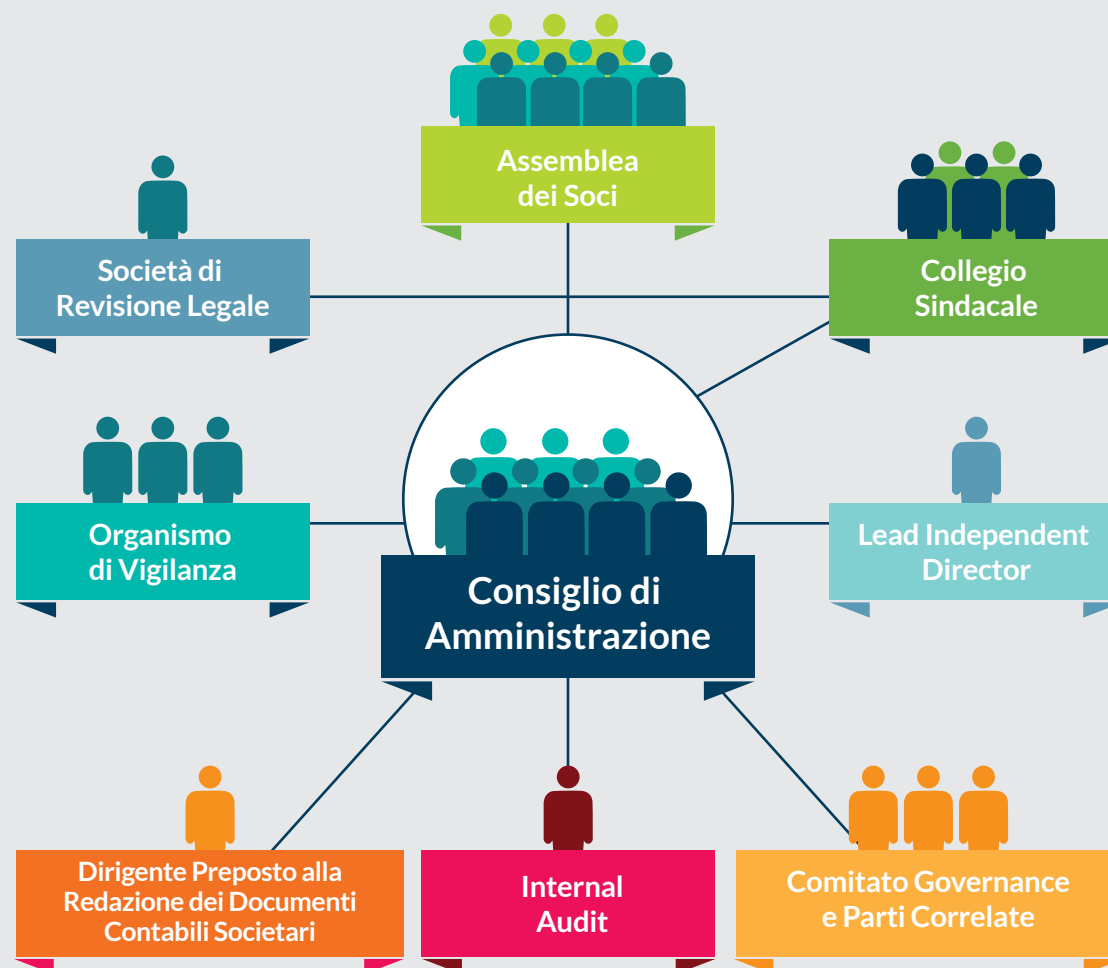
2.2 La Governance

2-9 | 2-10 | 2-11 | 405-1

Il sistema di Corporate Governance adottato dal Gruppo Servizi Italia è in linea con le best practice internazionali e aderisce ai principi previsti dal Codice di Auto-disciplina delle società quotate, predisposto da Borsa Italiana.

La governance societaria, basata su un modello di amministrazione a controllo tradizionale, è composta dagli organi riportati nella rappresentazione a lato. →

L'Assemblea degli Azionisti del 20 aprile 2021 ha nominato l'Organo Amministrativo della Capogruppo Servizi Italia S.p.A. per gli esercizi 2021, 2022 e 2023 che è formato da 7 componenti, di cui 3 donne e 4 uomini, 3 dei quali Amministratori Indipendenti. Alla data di riferimento, i Consiglieri Esecutivi sono: Roberto Olivi (Presidente del Comitato Esecutivo e Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e gestione dei rischi), Ilaria Eugeniani (Vicepresidente del Comitato Esecutivo, Responsabile Amministrazione Finanza e Controllo) e Michele Magagna (membro del Comitato Esecutivo).



COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA CAPOGRUPPO PER GENERE AL 31 DICEMBRE

	2023			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
SERVIZI ITALIA S.P.A.	57%	43%	100%	57%	43%	100%

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA CAPOGRUPPO PER FASCIA D'ETÀ AL 31 DICEMBRE

	2023				2022			
	< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
SERVIZI ITALIA S.P.A.	0	29%	71%	100%	0	29%	71%	100%

Per ulteriori informazioni riguardanti il sistema di corporate governance adottato dal Gruppo Servizi Italia e il ruolo del Consiglio di Amministrazione, si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari predisposta per l'Esercizio 2023, disponibile sul sito ir.servizitaliagroup.com.

Si precisa che, sebbene non ricorrano i presupposti previsti dalla raccomandazione 13 del Codice di Corporate Governance, il Consiglio di Amministrazione - avuto riguardo del fatto che la carica di Presidente è ricoperta dallo stesso soggetto che riveste anche il ruolo di Presidente dell'azionista che controlla l'Emittente - ha ritenuto opportuno dotarsi di un ulteriore presidio di corporate governance derivante dalla best practice internazionale, confermando l'opportunità di procedere alla nomina di un Lead Independent Director.



Operatrici di lavanderia al lavoro presso lo stabilimento di Castellina (PR)

2.3 Etica, integrità, inclusione

2-27 | 205-3 | 206-1

Tema materiale	Impegno	SDG
Rispetto dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori	L'attenzione specifica dell'azienda sul tema dei diritti umani (che in Servizi Italia comprende l'adozione formale delle disposizioni delineate dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e dalle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) in conformità allo Standard SA8000) non si ferma all'interno dei confini dell'organizzazione, ma potrà dar vita a un circolo virtuoso che comprenderà tutta la catena di fornitura.	  
Integrità e etica aziendale	L'orientamento del Gruppo al rispetto dei principi di correttezza, lealtà e buona organizzazione e lotta contro la corruzione attiva e passiva, la frode, le pratiche monopolistiche e i comportamenti anticoncorrenziali offre agli stakeholder la certezza di un interlocutore corretto che opera in totale trasparenza e nel rispetto della normativa.	

Mission, vision e valori del Gruppo

Le aziende, per evolversi, devono saper parlare alle persone e metterle al centro delle proprie strategie di crescita. Sono le persone il legante di tutto ciò che si muove all'interno del Gruppo Servizi Italia e, in quest'ottica, nel corso del 2023 è stato definito un insieme di valori che fanno da cornice all'impegno che ogni giorno come azienda mettiamo in ciò che facciamo. Non si è trattato di un documento calato dall'alto, ma del risultato di un lungo percorso di confronto che ha coinvolto in prima persona un gruppo eterogeneo di persone che – con l'aiuto di formatori specializzati – ha messo in relazione i propri valori personali con i valori aziendali percepiti, per poi procedere a un confronto con aziende di settori simili, aziende del territorio e aziende dalla forte vocazione ispirazionale, per realizzare una vera e propria mappa delle parole chiave (e quindi dei valori) che ci guidano nelle nostre azioni quotidiane.

Il Gruppo ha a cuore la salute delle persone e ogni giorno si impegna per garantire la sicurezza di chi vive e lavora

nelle strutture sanitarie.

Il ruolo del nostro Gruppo è fondamentale all'interno della società ed è quindi importante avere la lungimiranza per sperimentare nuove idee che conducano verso innovazione e crescita sostenibile. L'impegno quotidiano è volto alla ricerca e sviluppo di soluzioni efficaci che permettano di presidiare con professionalità le esigenze del cliente, garantendo alti livelli di servizio.

Il Gruppo opera con la consapevolezza che l'azienda che costruiamo oggi è quella che verrà lasciata alle generazioni di domani. Attraverso le relazioni umane è possibile realizzare un ambiente collaborativo, equo, basato sul rispetto, che incoraggi la creatività e la condivisione di esperienze e conoscenze: un contesto coeso a cui sentire di appartenere. Ogni attività e sfida futura deve essere affrontata operando sempre in modo corretto ed etico, agendo in linea con l'identità aziendale e con la consapevolezza del ruolo che abbiamo a livello di Gruppo.

In oltre 35 anni di attività, il Gruppo Servizi Italia ha dimostrato in più occasioni la propria affidabilità e il proprio sen-

so di responsabilità; ora è il momento di guardare avanti e immaginare un nuovo futuro per il settore, con coerenza e costanza.

Si tratta di un percorso culturale e di crescita che il Gruppo sente di dover fare in modo compatto perché consapevole del proprio ruolo nel **migliorare l'esperienza di vita all'interno degli ospedali, innovando il mondo dei servizi sanitari e immaginando nuovi scenari e possibilità.**

A valle del processo di identificazione di mission, vision e valori aziendali, in data 14 novembre 2023, il CdA di Servizi Italia S.p.A. ha approvato il documento "Mission e Politica Societaria". Il Gruppo, in attuazione di questi valori adotta Codice Etico, Modello per l'Organizzazione e la Gestione ex D.lgs. 231/01, linee guida, codici di condotta, procedure e regolamenti interni e si pone come obiettivo quello di consolidare il complesso di relazioni con i sistemi territoriali di riferimento nei Paesi in cui opera, in termini di creazione di valore economico e correttezza e trasparenza nella Corporate Governance.

FOCUS ON

I valori di Servizi Italia

I valori sono principi guida pragmatici e per nulla eterei. Un ideale che ci ispira e una cornice che definisce in modo chiaro l'impegno reciproco tra Servizi Italia, il suo team, i clienti e i fornitori.



Relazione

Creare un ambiente equo, basato sul rispetto, sulla condivisione e sulla comunicazione inclusiva, generando tolleranza e sentimenti di appartenenza in tutti gli stakeholder che lo vivono. Realizzare un contesto coeso, eliminando le emarginazioni sociali e combattendo i pregiudizi, per favorire l'integrazione a prescindere dalla storia personale e dall'estrazione sociale.



Lungimiranza

Pensare al futuro con ottimismo e coraggio di innovare, sperimentando in modo continuo le proprie idee e considerando il cambiamento il motore per una crescita sostenibile che conduca alla creazione di valore condiviso verso tutti gli stakeholder.



Consapevolezza

Acquisire e trasmettere coerenza operando sempre in modo corretto ed etico. Agire in linea con la nostra identità, il nostro ruolo e le nostre aspirazioni, superando schemi preimpostati e operando con costante responsabilità.



Passione

Amare ciò che facciamo e farlo con entusiasmo, dedizione e curiosità. Ricercare e accettare nuove sfide e nuovi punti di vista. Condividere e promuovere i valori aziendali, sentirsi parte di un gruppo e di un progetto.



Affidabilità

Ricercare e sviluppare soluzioni efficaci, presidiando con professionalità le esigenze del cliente e garantendo alti livelli di servizio. Instaurare rapporti basati sulla fiducia, operando con trasparenza, correttezza e assoluta integrità in ogni contesto.

Impegno nel rispetto delle regole

2-16 | 2-25 | 2-26 | 2-27 | 205-3 | 206-1 | 406-1 | 418-1

Il Gruppo Servizi Italia ritiene il rispetto delle leggi e dei regolamenti un elemento fondamentale per lo svolgimento e lo sviluppo delle proprie attività. Trasparenza, onestà, correttezza, buona fede e rispetto delle regole sono aspetti di primaria importanza non solo per tutelare la propria reputazione e la propria posizione di azienda leader del settore, ma soprattutto per presentarsi agli stakeholder come esempio in grado di influenzare positivamente tutta la catena del valore; ciò richiede non solo un senso condiviso di conformità e valore etico tra tutti i suoi dipendenti e collaboratori, ma anche un insieme di regole, principi e controlli volti a garantire l'integrità, la trasparenza e la rigorosa aderenza alle leggi e ai principi etici riconosciuti a livello internazionale. Per questa ragione, il Gruppo sta muovendo i primi passi per arrivare a un maggiore coinvolgimento degli stakeholder, estendendo il dialogo sui temi della sostenibilità e della responsabilità d'impresa e creando valore condiviso per l'azienda, gli stakeholder e il territorio in cui opera.

Coerentemente con il proprio sistema di valori, a partire dal 2021, Servizi Italia S.p.A. ha implementato un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e attuato un programma di compliance mirati alla prevenzione di illeciti antitrust, al fine di prevenire e ridurre i rischi a cui potrebbe essere esposta. In linea con il Codice Etico, la Società ha adottato le proprie **Linee Guida Anticorruzione**, declinando il proprio impegno preventivo e repressivo contro la corruzione (attiva, passiva, pubblica e privata) e un **Codice di Condotta Antitrust**, al fine di prevenire e minimizzare il rischio di eventuali violazioni della normativa italiana ed europea in tema di tutela della concorrenza.

Il **Codice Etico** rappresenta un valido ed efficace strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto della società, affinché in ogni occasione vengano tenuti comportamenti corretti, lineari e conformi

alla normativa vigente. Ciascuna società del Gruppo ha un proprio documento, nel quale sono identificate le regole generali di comportamento a cui tutti devono attenersi, con l'intento di garantire il buon funzionamento di tutti gli aspetti gestionali dell'impresa in termini di responsabilità sociale, etica e ambientale. Le azioni, le operazioni, le transazioni e in generale tutti i comportamenti tenuti dai destinatari nell'esercizio delle loro funzioni devono essere improntati alla massima integrità, onestà correttezza, lealtà, trasparenza, equità, obiettività, nonché al rispetto della persona. Il Codice Etico, per ogni società, è vincolante per soci, componenti degli organi sociali, dirigenti con responsabilità strategica, Senior Manager, Middle Manager, dipendenti, nonché per tutti coloro che, pur esterni, operino direttamente o indirettamente per la stessa. Modello di Organizzazione e Gestione e Codice Etico della Capogruppo e delle società controllate italiane sono disponibili sul sito internet della Società, nell'apposita sezione Società Trasparente, e sui siti internet delle singole controllate.

Conformemente al D. Lgs. n. 24/2023, al D. Lgs. n. 231/2001, al Codice Etico della Società e alle politiche aziendali anticorruzione e antitrust, Servizi Italia S.p.A. e le proprie controllate si sono dotate di una di una **Procedura Whistleblowing** il cui scopo è disciplinare il funzionamento dei canali di comunicazione dedicati, predisposti assicurando la riservatezza del segnalante, conciliandoli con gli adempimenti e responsabilità in capo ai soggetti deputati a gestire le segnalazioni ricevute. La Procedura ha l'obiettivo di definire un sistema volto a permettere la segnalazione, da parte del personale dipendente, di componenti degli organi societari e di soggetti terzi, di fenomeni illeciti e comportamenti sospetti, di irregolarità nella conduzione aziendale, di atti di corruzione tentati, presunti ed effettivi, nonché di qualsiasi violazione o carenza concernente il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme, interne ed esterne, che disciplinano l'attività del Gruppo, dei principi e delle regole di comportamento contenuti nel Codice Etico, nonché delle previsioni contenute nel Modello per

l'Organizzazione e la Gestione ex D.lgs. 231/01, nel Codice di condotta antitrust, nel Regolamento generale sulla protezione dei dati.

Tutti i soggetti coinvolti nel processo whistleblowing hanno l'obbligo di garantire la confidenzialità, la riservatezza e la sicurezza delle informazioni ricevute, anche in merito all'identità del segnalante. Nel caso in cui l'Organismo di Vigilanza ricevesse una segnalazione, verrà effettuata una prima catalogazione e valutazione delle informazioni ricevute e, nel caso in cui la segnalazione venga ritenuta rilevante e/o fondata, si darà avvio a un'indagine ispettiva finalizzata alla ricostruzione puntuale degli accadimenti, valutando se procedere insieme alle funzioni interessate, recarsi presso il luogo interessato per ricostruire i fatti o se contattare, in maniera riservata, il soggetto segnalante, per avere maggiori informazioni. A seconda della gravità, o nel caso in cui la segnalazione riguardasse Amministratori o Sindaci, è previsto un coinvolgimento anche del Comitato Controllo e Rischi e del Collegio Sindacale. In ogni momento, l'OdV può scegliere di avvalersi della collaborazione di altri dipendenti del Gruppo o di consulenti esterni.

Una volta ricostruita la dinamica dei fatti e conclusa l'indagine, l'OdV formalizza un breve report ispettivo e lo trasmette al Comitato Esecutivo, al Comitato Controllo e Rischi, al Collegio Sindacale e alla funzione interessata dalla violazione e, ove ritenga, al Consiglio di Amministrazione. Al fine della valutazione saranno intrapresi gli opportuni provvedimenti, anche mediante comunicazione alle autorità competenti, proposte eventuali azioni di prevenzione e di mitigazione dei rischi ed eventualmente l'iter disciplinare finalizzato all'irrogazione delle opportune sanzioni ai soggetti responsabili delle violazioni, nel pieno rispetto delle norme, anche aziendali, di volta in volta applicabili. Nel caso in cui il segnalante sia corresponsabile delle violazioni, deve essere garantito un trattamento privilegiato nella disposizione dei provvedimenti disciplinari, rispetto agli altri corresponsabili, compatibilmente con la disciplina applicabile.

L'OdV verifica inoltre che il segnalante non subisca condot-

te ritorsive, discriminatorie o comunque sleali conseguenti alla segnalazione, anche nel caso in cui non sia accertata l'effettiva responsabilità del soggetto segnalato, fermo restando la possibilità di applicare provvedimenti disciplinari nei confronti di chi effettua, con dolo o colpa grave, segnalazioni che si rivelino infondate.

Nel corso del 2023, a seguito della revisione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del D.lgs 231/2001, Servizi Italia si è data l'obiettivo di aumentarne l'informazione e consolidarne la conoscenza, poiché si ritiene che avere contezza e consapevolezza degli elementi del Modello 231 garantisca alle persone e all'azienda di operare ogni giorno con responsabilità e sicurezza. Per questo, è stata organizzata una sessione formativa obbligatoria della durata di 30 minuti circa per oltre 100 impiegati della sede direzionale di Castellina (PR), in cui è stato presentato un video esplicativo a cui è seguito un intervento più specifico da parte dell'Organismo di Vigilanza della Società.

Con riferimento invece alla possibilità di segnalare violazioni del Codice Etico e del Modello Organizzativo ai sensi del D.lgs 231/01, durante il periodo di rendicontazione, Servizi Italia S.p.A. si è dotata di una piattaforma on line, operativa dal 15 luglio. Il canale di segnalazione è conforme al D. Lgs 24 del 2023 e l'OdV ne ha monitorato il corretto funzionamento.

Nel corso dell'anno 2023, l'OdV ha ricevuto due segnalazioni; la prima - ricevuta in data antecedente l'istituzione della piattaforma - è stata archiviata, dopo i necessari approfondimenti, per infondatezza della stessa; la seconda invece è stata ricevuta in prossimità della chiusura dell'anno 2023, ed era relativa ad aspetti di relazioni gerarchiche presso uno specifico cantiere. L'OdV ha tempestivamente avviato un'indagine interna, si è confrontato con la persona segnalante, ha acquisito documentazione e interloquuto con le funzioni preposte. Alla luce di questi approfondimenti, non sono state rilevate criticità ai fini del Modello e l'OdV ha sottolineato l'errato utilizzo del canale. Tuttavia, l'episodio è servito da spunto per implementare un piano di attività di

sensibilizzazione in materia di politiche sociali e comportamentali, oltre ad un approfondimento sulle pratiche di lavoro, da svolgersi nel corso del 2024, con il supporto delle funzioni HR, Comunicazione e della Responsabile del Sistema di Gestione SA8000.

Relativamente all'esercizio 2023, si informa che:

- non ci sono stati episodi di corruzione accertati nel Gruppo Servizi Italia nei quali i dipendenti sono stati licenziati o sono stati oggetto di provvedimenti e per cui i contratti con partner commerciali sono stati risolti o non sono stati rinnovati a causa di violazioni legate alla corruzione. Inoltre, non ci sono stati episodi di cause legali pubbliche legate alla corruzione intraprese contro il Gruppo o i suoi dipendenti durante il periodo di rendicontazione. In riferimento agli episodi rilevati in esercizi precedenti, questi sono ancora oggetto di investigazione e per ulteriori approfondimenti si rimanda al Bilancio separato di Servizi Italia S.p.A. e al bilancio consolidato al 31 dicembre 2023 nella sezione "informazioni sui procedimenti in corso";
- non si sono registrate segnalazioni afferenti a violazioni del Codice Etico e al modello organizzativo ai sensi del D.lgs 231/01;
- non si sono registrati episodi di discriminazione nei confronti dei dipendenti durante il periodo di rendicontazione sulla base di etnia, genere, orientamento sessuale, politico o religioso;
- non si sono registrati casi di denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e fughe, furti o perdita dei dati dei clienti e reclami relativi a violazioni della privacy e perdita di dati personali in riferimento alle previsioni del Regolamento UE 2016/679 (cd. GDPR) e della vigente normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali;
- non si sono presentate azioni legali in corso o concluse durante il periodo di rendicontazione in materia di comportamento anticoncorrenziale e violazione delle normative antitrust e relative pratiche monopolistiche nelle quali il Gruppo è stato identificato come partecipante;
- non risultano pene pecuniarie e sanzioni non monetarie significative, ossia superiore a Euro 10.000, riferite a non conformità con leggi e normative. Per una descrizione dettagliata dei contenziosi in essere connessi a non conformità a leggi o regolamenti, si rimanda allo specifico paragrafo "Informazioni sui procedimenti in corso" del Bilancio Separato e Consolidato di Servizi Italia S.p.A. al 31 dicembre 2023 disponibile sito www.servizitaliagroup.com, area Investors, sezione Bilanci e Relazioni;
- non risultano non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura dei servizi che abbiano comportato una sanzione, un'ammenda o un avviso da organi di controllo;
- non risultano casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione riguardanti gli impatti sulla salute e la sicurezza di prodotti che abbiano comportato una sanzione, un'ammenda o un avviso da organi di controllo.

I diritti umani

Secondo i principi ispiratori della Responsabilità Sociale d'Impresa, le organizzazioni devono osservare le leggi nazionali e internazionali in materia di lavoro, diritti civili e tutela dei minori. Servizi Italia riconosce l'importanza e il valore delle proprie persone e presta molta attenzione all'ambiente di lavoro in cui i propri dipendenti e collaboratori operano, promuovendo una cultura aziendale in cui nessuno si senta minacciato, discriminato e sfruttato. Per tale ragione, Servizi Italia agisce contro qualsiasi forma di abuso dei diritti umani, in linea con gli standard stabiliti dall'ILO e lo Standard Internazionale SA8000 e, nel corso del 2022, ha emanato e approvato specifiche Linee guida per la Responsabilità Sociale, adottate nel corso del 2023 da tutte le società consolidate integralmente nel Bilancio, che hanno come scopo quello di prevenire qualsiasi violazione dei diritti umani, incluso:

- **LAVORO MINORILE:** è proibita ogni forma di lavoro minorile, non tollerando alcun lavoro che, per sua natura o per le circostanze in cui viene condotto, possa nuocere alla salute, alla sicurezza o alla morale dei minori, come delineato dalla ILO n. 182 - Convenzione sulle forme peggiori di lavoro minorile.
- **LAVORO FORZATO E TRATTA DI ESSERI UMANI:** Servizi Italia crede che ogni forma di impiego debba essere frutto di una libera scelta; pertanto non tollera alcuna forma di lavoro forzato e non ritiene documenti o soldi dai propri lavoratori per trattenerli contro la loro volontà. È proibito il lavoro forzato, il lavoro carcerario e qualsiasi altra forma moderna di schiavitù o tratta di esseri umani e Servizi Italia estende tali disposizioni ai propri partner commerciali, in conformità alle disposizioni stabilite dalla ILO n. 29 - Convenzione sul lavoro forzato e dalla ILO n. 105 - Abolizione della Convenzione sul lavoro forzato.
- **SALUTE E SICUREZZA:** Servizi Italia attua e promuove una politica di prevenzione attraverso sistematiche iniziative di formazione e informazione al rispetto delle normative vigenti in materia. Al fine di preservare la salute delle persone, l'Organizzazione fornisce loro tutte le strutture necessarie per garantire che le attività siano svolte in un ambiente di lavoro sano, sicuro e sostenibile, in conformità alle disposizioni stabilite dalla Convenzione ILO 155 e Raccomandazione 164 (Sicurezza e Salute sul Lavoro).
- **LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA:** Servizi Italia supporta il diritto di libertà di associazione e rispetta la scelta dei propri dipendenti di partecipare e/o formare organizzazioni o sindacati dei lavoratori, senza incorrere in episodi di intimidazione, rappresaglia o molestia, nel rispetto delle disposizioni stabilite dalla Convenzione ILO n. 87 - Libertà di associazione e tutela del diritto di organizzazione. Inoltre, si impegna a stabilire un dialogo costruttivo con i rappresentanti dei dipendenti, in modo da creare le basi per il rispetto reciproco e la fiducia, garantendo loro protezione e strutture, in conformità con le disposizioni stabilite dalla ILO n. 135 - Convenzione dei rappresentanti dei lavoratori.

Crescere e migliorare insieme: il percorso verso la DEI

Per Servizi Italia è importante un ambiente equo basato sul rispetto, sulla condivisione e sull'inclusione. Fin da principio, il nostro lavoro ci ha portato a essere una comunità multiculturale fatta da persone con età, nazionalità, orientamenti ed esperienze di vita differenti. Se accogliere e integrare tante differenze può essere complesso, rappresenta comunque un'occasione per costruire una visione al plurale. Diversità, Equità e Inclusione sono il motore per la crescita e l'innovazione, perché ogni voce ha contribuito a plasmare la nostra identità nel corso degli anni. Accoglienza, valorizzazione delle diversità, libertà di espressione sono la base del vivere bene in azienda e rappresentano fattori determinanti per crescere in modo sostenibile anche dal punto di vista sociale.

Viviamo in un contesto storico di grande frammentazione: voci, vecchie e nuove, che chiedono sensibilità e rispetto non sempre trovano orecchie disposte ad ascoltare e accogliere il cambiamento. Per noi è proprio questo il momento giusto per prendere posizione rispetto alle grandi sfide sociali che ci troviamo davanti.

Ogni passo in questa direzione permette di promuovere la partecipazione attiva in una società dove ogni persona è valorizzata, rispettata e parte integrante di un progetto comune.

Come azienda e come Gruppo sentiamo il dovere di muoverci concretamente verso quella consapevolezza che ci aiuterà a contribuire a cambiare la cultura e i valori di riferimento della società in cui viviamo. È un impegno che va al di là del qui e ora, ma che è importante anche rispetto alla Servizi Italia che lasceremo alle generazioni future.

In linea con quanto riportato nel Codice Etico e nelle Linee guida per la Responsabilità Sociale, non è tollerata nessuna forma di discriminazione sulla base di origine etnica, colore della pelle, genere, orientamento sessuale, religione, nazionalità, età, opinione politica, affiliazione sindacale, stato civile, disabilità fisica o mentale e qualsiasi altro stato o caratteristica personale.

Inclusione ed equità devono essere radicate nel cuore stesso dell'azienda, se si desidera costruire un ambiente di lavoro in cui ogni voce sia ascoltata e ogni talento sia valorizzato.

In quest'ottica, dal 1 luglio 2023, è presente in Servizi Italia la figura del Diversity Manager, il cui compito è favorire l'integrazione di ogni dipendente e collaboratore, indipendentemente dalla sua diversità. È possibile rivolgersi al Diversity Manager in maniera del tutto riservata, per ricevere ascolto e supporto sulle tematiche inerenti il tema dell'inclusione e della diversità in azienda. L'obiettivo è favorire l'integrazione di tutti.

Trovate maggiori informazioni sui nostri progetti dedicati a Diversity, Equity & Inclusion all'interno del capitolo 5 di questo documento.

Cosa fa il Diversity Manager?

Per un'azienda che vuole essere competitiva sul mercato e allo stesso tempo puntare sull'employer branding, ossia essere attrattiva per i cosiddetti "talenti", parlare e occuparsi di diversità sta diventando sempre più importante.

Il compito del Diversity Manager è **gestire e valorizzare le differenze tra lavoratori e generare inclusione**. Di "Diversity Management" si parlò per la prima volta quando l'Hudson Institute, nel 1987, pubblicò una ricerca denominata "Workforce 2000", in cui vennero stimati i trend futuri della composizione della forza lavoro nordamericana. Dalla ricerca emerse una crescente necessità per le imprese di adottare un approccio al management centrato sulla promozione e valorizzazione delle diversità e non più sulla standardizzazione, superando così il concetto delle politiche di pari opportunità.

L'obiettivo principale del Diversity Manager è la promozione in azienda di politiche rivolte all'inclusione, praticate per valorizzare le caratteristiche di ciascun lavoratore, favorire l'integrazione e utilizzare la diversità come elemento strategico per il business dell'azienda.

Tramite la promozione di una cultura aziendale inclusiva, il Diversity Manager si pone l'obiettivo di favorire lo sviluppo di idee creative e innovative, attingendo a un terreno molto fertile, composto di background e esperienze differenti.

Individuate quindi le diversità, un Diversity Manager può farsi promotore di varie iniziative e azioni pratiche, con attenzione specifica a ageismo, disabilità, genere, etnia, orientamento sessuale.

Inoltre, il Diversity Manager ha un ruolo anche nel contribuire a rendere l'azienda un luogo di lavoro attrattivo, poiché molti potenziali dipendenti guardano a come le aziende tengono in considerazione la diversità⁹.

9. A tal proposito cfr. Randstad, Employer Brand Research 2023 - <https://www.randstad.it/azienda/mercato-del-lavoro/randstad-employer-brand-research/>

2.4 Il presidio dei rischi nel Gruppo Servizi Italia

Il Gruppo ha sviluppato un modello che si basa sull'integrazione dei sistemi di gestione dei rischi, di controllo interno e sulla loro adeguatezza. Sono stati determinati, misurati e gestiti tutti i principali rischi, che sono attinenti al core business aziendale, utilizzando il processo di analisi dei rischi secondo i principi del COSO-ERM framework (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) - (Enterprise Risk Management):

- governance e cultura per i rischi;
- strategia e definizione degli obiettivi per i rischi;
- analisi del rischio;
- informazioni, comunicazione e reporting per i rischi;
- monitoraggio delle performance del modello di rischio.

Il Framework ERM supporta il corretto conseguimento degli obiettivi aziendali ed è costituito da cinque componenti interrelate che interagiscono con mission, vision e valori core e determinano la performance dell'intera organizzazione. Il modello di rischio adottato dal Gruppo è finalizzato a garantire la continuità dell'organizzazione e l'adeguatezza dei suoi processi, attività e prestazioni in termini di:

1. OBIETTIVI DI BUSINESS:



- conseguimento degli obiettivi fissati in sede di definizione delle strategie aziendali;
- impiego efficace ed efficiente delle risorse dell'organizzazione.

2. OBIETTIVI DI GOVERNO



- garantire l'attendibilità, l'accuratezza, l'affidabilità e la tempestività dell'informativa finanziaria;
- salvaguardia del patrimonio aziendale;
- osservanza di leggi, regolamenti, contratti, norme etiche ed aziendali;
- tutela delle responsabilità etiche e sociali;
- successo sostenibile.

Il Consiglio di Amministrazione, tramite l'Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e il Responsabile Internal Audit, ha implementato i processi necessari a determinare le responsabilità per il presidio dei rischi, in modo da garantire la solidità e la continuità aziendale nel lungo periodo. A tale fine si è dotato di un sistema di controllo interno finalizzato al presidio e monitoraggio dei rischi stessi connessi all'attività svolta.

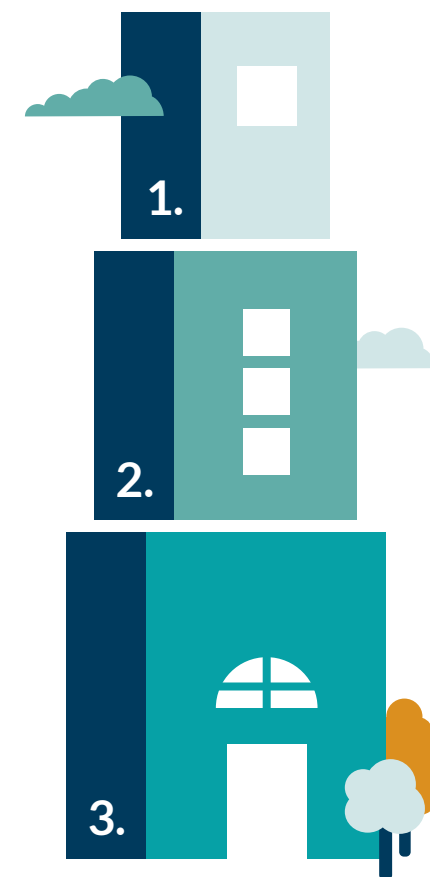
In particolare, tale sistema di controllo è riflesso nella normativa interna di Gruppo e delle diverse società soggette al coordinamento e controllo tramite la documentazione del Servizi Italia Compliance Program (come ad esempio: Modello 231/01, Codice Etico e Servizi Italia Compliance Program costituito da group policy ispirate alla normativa, raccomandazioni e best practice internazionali, codici di condotta, procedure, regolamenti e format che presiedono preventivamente processi sensibili al tema di illeciti).

Il sistema di controllo interno dei rischi del Gruppo Servizi Italia è articolato su tre livelli:

1. Primo livello: le strutture operative identificano, valutano, monitorano, attenuano e riportano i rischi derivanti dall'ordinaria attività aziendale, assicurando la correttezza dell'operatività in coerenza con i limiti e gli obiettivi di rischio assegnati;

2. Secondo livello: le funzioni aziendali coinvolte nei controlli (quali le funzioni di risk management, legali e di compliance), articolate in relazione a dimensione, settore, complessità e profilo di rischio dell'impresa, volti a monitorare e gestire i rischi tipici aziendali (strategici, operativi, di compliance, finanziari e di reporting);

3. Terzo livello: la funzione di Internal Audit a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione, anche con il contributo dei Referenti delle Unità Locali, per le società controllate di rilevanza strategica, valuta l'idoneità del complessivo sistema di controllo interno per garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi, la salvaguardia del patrimonio aziendale e degli investitori, l'affidabilità e l'integrità delle informazioni contabili e gestionali, la conformità alle normative interne ed esterne e alle indicazioni del management.



Per lo svolgimento delle proprie attività, l'Internal Auditor presenta al Consiglio di Amministrazione un piano delle attività in cui sono rappresentati gli interventi di audit programmati, in coerenza con i rischi associati alle attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Gli esiti delle attività svolte, con periodicità semestrale, sono portati all'attenzione dell'Amministratore Incaricato del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, del Comitato Governance nella funzione di Controllo e Rischi, del Consiglio di Amministrazione (anche per tramite del Comitato Governance nella funzione di Controllo e Rischi) e del Collegio Sindacale; gli elementi di criticità rilevati in sede di verifica sono, invece, tempestivamente segnalati alle strutture aziendali competenti per l'attuazione di azioni di miglioramento.

Il Gruppo Servizi Italia, consapevole della propria mission e politica societaria, si pone l'obiettivo di presidiare puntualmente i rischi individuati in tutte le attività, condizione primaria per conservare il rapporto di fiducia con gli stakeholder e per garantire la sostenibilità d'impresa nel tempo, contribuendo al successo sostenibile della Società e del

Gruppo Servizi Italia.

Il processo di controllo dei rischi è comune a tutte le funzioni di controllo, in coerenza con le best practice di riferimento; le differenti tipologie di rischio sono definite all'interno delle "Linee di indirizzo del SCIGR" e la relativa Mappa dei Rischi Corporate, la quale è soggetta ad aggiornamento periodico, con cadenza almeno annuale.

Le Linee di indirizzo e la Mappa dei Rischi rappresentano il Risk Appetite Framework (di seguito, in breve, anche "RAF") del Gruppo, ovvero, lo strumento cardine con cui il Consiglio di Amministrazione definisce la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio sostenibile, le politiche di governo dei rischi e il quadro dei relativi processi organizzativi. Nell'ambito del RAF, della Mappa dei Rischi e, quindi, del corpo normativo interno sul presidio dei rischi, sono contemplati anche aspetti legati alla gestione dei rischi di natura sociale, ambientale ed economica (ESG).

Il Gruppo, al fine di minimizzare le diverse tipologie di rischio a cui è esposto, si è dotato di tempi e metodi di controllo che consentono alla Direzione Aziendale di monitorare i rischi e di informare opportunamente l'Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e (anche per suo tramite) il Consiglio di Amministrazione.

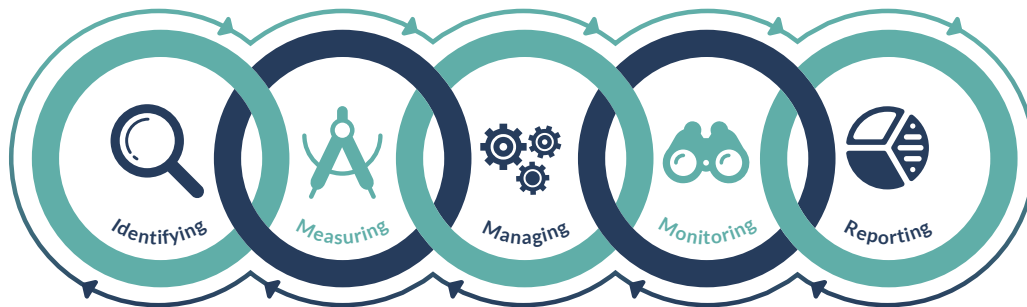
Fermo restando il principio del presidio continuo e tenuto conto delle caratteristiche delle attività svolte nel Gruppo, dal riesame dell'analisi dei rischi emerge che, attraverso l'applicazione delle azioni organizzative e gestionali pianificate, si è ottenuta la mitigazione desiderata sui principali rischi identificati nelle aree operative, finanziarie, strategiche e di compliance, implementando e documentando i punti di controllo all'interno delle procedure aziendali.

Il Gruppo ha identificato i principali rischi a cui lo stesso è esposto nello svolgimento dell'attività d'impresa in relazione ai processi ritenuti sensibili.

Per la natura del proprio business e la relativa distribuzione geografica, il Gruppo è esposto a diverse tipologie di rischio ESG, di cui le principali sono indicate nella tabella di seguito riportata, unitamente alle attività intese a mitigarne gli effetti e ad assicurarne una corretta gestione.

Per ulteriori informazioni sulle altre tipologie di rischio si rimanda al Bilancio Separato e Consolidato di Servizi Italia S.p.A. al 31 dicembre 2023.

LE FASI DEL PROCESSO DI CONTROLLO



RISCHIO ESG	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE
RISCHI CONNESSI ALL'IMPATTO AMBIENTALE	Il Gruppo opera in un settore, quello delle lavanderie industriali, particolarmente esposto a rischi ambientali quali, a titolo esemplificativo, inquinamento dell'aria, del suolo e delle acque, derivanti da smaltimento dei rifiuti, emissioni tossico-nocive e versamenti di materiali tossico-nocivi. La normativa in materia di protezione dell'ambiente, in aggiunta, sta diventando sempre più restrittiva soprattutto a seguito della maggiore consapevolezza e sensibilità della comunità su tali aspetti. Il risultato è un aumento di richieste verso le aziende di minimizzare il proprio impatto ambientale. Inoltre, l'aumento della popolazione e la crescita economica generano impatti correlati alla scarsità delle risorse, alla gestione di acqua, rifiuti e biodiversità.	Il Gruppo Servizi Italia ha sviluppato un forte e costante impegno nella gestione e nel monitoraggio degli aspetti ambientali, attraverso l'adozione di sistemi di gestione certificati negli stabilimenti italiani. L'impegno del Gruppo nella minimizzazione dei propri impatti ambientali viene demandato anche alle società del perimetro estero attraverso un costante monitoraggio delle performance ambientali e mantenuto attraverso la conformità a tutte le normative locali in materia e la promozione all'adozione di sistemi di gestione certificati, l'adozione di specifiche linee guida ambientali e dell'adozione del Servizi Italia Compliance Program costituito da group policy ispirate alla normativa, le raccomandazioni e best practice internazionali, codici di condotta, procedure, regolamenti e format che presidiano preventivamente processi sensibili al tema di illeciti di natura ambientale.
RISCHI FISICI LEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO	I rischi fisici derivanti dal cambiamento climatico possono essere legati a singoli eventi o a variazioni di lungo termine prevedibili nei modelli climatici. Eventi meteorologici estremi e disastri naturali espongono il Gruppo al rischio di danni sulle strutture produttive, con la conseguente possibilità di indisponibilità delle strutture coinvolte. Inoltre, il Gruppo è esposto al rischio di impatti sul funzionamento delle strutture produttive correlati a cambiamenti climatici graduali (per esempio la piovosità, ventosità).	Il Gruppo, potendo contare su diverse sedi produttive dislocate su tutto il territorio italiano, e grazie alla possibilità di approvvigionarsi alternativamente dalla rete idrica e/o dai pozzi presenti presso ogni stabilimento produttivo, ha la capacità di sopperire ad eventuali carichi di lavoro aggiuntivi in caso ci siano strutture coinvolte da un eventuale danno originatosi da cambiamenti nei modelli climatici. Il Gruppo, oltre a dotarsi di copertura assicurativa contro rischi fisici, fa ricorso alle migliori strategie di prevenzione e protezione, anche con l'obiettivo di ridurre i possibili impatti sulle strutture produttive. Vengono in questo senso condotti periodici interventi di manutenzione edile, sulle aree cortilizie con attenzione ai tombini di scolo delle acque meteoriche. Attraverso l'applicazione di Sistemi di Gestione Ambientale-EMAS, riconosciuti a livello internazionale, tutte le potenziali fonti di rischio sono monitorate affinché ogni criticità possa essere rilevata tempestivamente. L'intenzione del Gruppo è quella di approfondire l'analisi legata ai rischi fisici del cambiamento climatico sulle attività di business, attraverso la valutazione dell'effetto di potenziali eventi avversi mediante un'analisi di scenario in linea con i principali riferimenti internazionali.
RISCHI DI TRANSIZIONE LEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO	La transizione verso un modello energetico low carbon può implicare rischi legati a modifiche normative/regolatorie, politiche, legali, tecnologiche e di mercato associate alla lotta al cambiamento climatico, con un effetto sul breve, medio e lungo termine. In questo senso, questioni come i crescenti obblighi di reporting sulle emissioni e altri requisiti legali, l'uso di fonti energetiche a basse emissioni e la ridotta esposizione ai combustibili fossili, l'incertezza nei segnali di mercato con potenziali variazioni imprevedibili dei prezzi dell'energia, l'aumento dei costi delle materie prime sono i fattori di rischio legati al cambiamento climatico a cui il Gruppo può essere esposto e che possono potenzialmente influenzare la performance finanziaria della Società.	Il Gruppo si impegna per un miglioramento continuo delle attività esistenti in termini di impatto ambientale, attraverso i propri obiettivi di riduzione delle emissioni e adotta una strategia mirata alla crescita attraverso l'utilizzo di tecnologie, servizi low carbon e la continua ricerca operativa per l'ottimizzazione dei modelli logistico distributivi dei beni e servizi e progetti mirati, in linea con gli obiettivi definiti nell'Agenda 2030.

RISCHIO ESG	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE
RISCHI CONNESSI ALLA COMPLIANCE H&S	Rischi diretti e indiretti (conseguenza degli eventi) legati alle attività del Gruppo che a seguito della mancata osservanza delle normative e disposizioni interne, portano al verificarsi di incidenti che coinvolgono il personale e i collaboratori esterni, come ad esempio: incendi, infortuni, spese mediche, spese assicurative e legali, perdita di ore lavorate, costi di riparazione o sostituzione materiali/macchine, multe, condanne, interdizione, danni di immagine pubblica e professionale, stress e calo nel morale dei lavoratori. Tra questi, occorre considerare i rischi reputazionali, di interruzione delle attività e di interdizione dalle gare pubbliche, in ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. 146/2021.	Per la mitigazione di tali rischi la Società svolge la propria attività nel pieno rispetto delle disposizioni regolamentari e normative specifiche per ogni paese in materia di igiene e salute e sicurezza sul posto di lavoro. Il Gruppo attribuisce alla materia importanza primaria nell'ambito delle proprie strategie e dei propri obiettivi aziendali. Inoltre, per il perimetro italiano, il Gruppo ha adottato un sistema di gestione della Salute e Sicurezza certificato ISO 45001 per i siti produttivi e ottenuto la certificazione SA8000 Responsabilità Sociale d'Impresa e intende adottare un proprio Codice di Condotta Fornitori al fine di rafforzare il proprio presidio nell'ambito ESG nella catena di fornitura, oltre a una travel policy. Il Gruppo nelle società estere presidia il rischio: (i) con la promozione e adozione di un Codice Etico in ogni singola società e l'adozione di specifiche linee guida per la salute e sicurezza; (ii) con la predisposizione di un insieme di procedure, regolamenti e format, basati su un'analisi dei rischi dei processi; (iii) attività di formazione e controllo da parte della Capogruppo e/o enti terzi. La Società, infine, ha previsto e implementato un sistema di deleghe e sub-deleghe in materia.
RISCHIO VIOLAZIONE DATI PERSONALI GDPR (DATA BREACH)	I dati personali, di cui è titolare la Società, possono essere gestiti da diverse funzioni e dipendenti e collaboratori aziendali. Il rischio a cui viene esposta Servizi Italia è di non adempiere al Reg. UE 679/19 ed andare incontro ad una potenziale violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati. Tali eventi possono essere di natura dolosa oppure accidentale.	Alla luce delle novità legislative e in virtù dell'avvento del remote working, la Società si è dotata di un Disciplinare informatico che comprende l'insieme delle procedure e la policy aziendale per la gestione del rischio Data Breach. E' stato, inoltre, nominato un Titolare del trattamento. Il personale aziendale è stato formato: sulle modalità di comportamento per la gestione dei dati personali, sulla gestione della postazione durante l'orario di lavoro, sulla gestione e la conservazione di dati in forma cartacea ed informatica. Tutte le e-mail aziendali sono state dotate di un messaggio di "attenzione" specifico in materia di riservatezza e trattamento dati. Per gli ospiti, al momento della registrazione, viene distribuita un'apposita informativa sulla Privacy secondo il GDPR 679/19. In ottemperanza al Regolamento (UE) 2016/679 la Società ha designato un Data Protection Officer (DPO) ovvero il Responsabile della Protezione dei Dati, un professionista con specifica competenza ed esperienza in ambito Privacy.
RISCHIO DI CONTINUITÀ DEI SISTEMI	Tale rischio attiene alla capacità di assicurare su base permanente la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento e, conseguentemente, la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso ai dati in caso di incidente fisico o tecnico.	Il Gruppo ha implementato un sistema di prevenzione del rischio operativo, volto a rendere efficaci gli strumenti di disaster recovery programmati. Tale sistema è basato sul monitoraggio costante del funzionamento dei sistemi e degli strumenti per ridurre al minimo l'impatto dei rischi, tramite l'adozione di politiche, procedure, protocolli e strumenti adeguati. Il fine è garantire la resilienza, la continuità e la disponibilità dei sistemi, nonché mantenere elevati standard di sicurezza, riservatezza e integrità dei dati.

RISCHIO ESG	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE
RISCHI DI CORRUZIONE	La corruzione consiste nell'abuso di potere conferito con finalità di guadagno privato e può essere istigato da individui nel settore pubblico o privato. Qui viene interpretato includendo pratiche di corruzione quali tangenti, estorsione, collusione, conflitto di interessi e riciclaggio di denaro. Il Gruppo pone particolare attenzione ai rischi relativi a comportamenti o negligenze che possano portare al verificarsi di illeciti ed eventi/casi di corruzione lungo tutta la catena del valore, promuovendone il contrasto in ogni sua forma.	In materia anti-corruttiva Servizi Italia ha deciso di adottare, oltre al Codice Etico, alle Linee guida antitrust, alla Politica anticorruzione e al Modello per l'Organizzazione e la Gestione ex D.lsg. 231/01 ("MOG 231"), il documento denominato Linee Guida Anticorruzione. I principi generali che devono essere osservati per garantire un adeguato sistema di controllo interno e di gestione dei rischi connessi anche ai reati di corruzione possono essere sintetizzati come segue: ● <u>rispetto del Codice Etico</u>: tutte le attività devono essere svolte conformemente ai principi comportamentali esposti nel Codice Etico adottato da Servizi Italia; ● <u>segregazione dei compiti</u>: lo svolgimento delle attività aziendali deve essere basato sul principio della separazione di funzioni, per cui l'autorizzazione di un'operazione deve essere sotto la responsabilità di una persona diversa da chi esegue operativamente o controlla tale operazione. La segregazione dei compiti deve essere garantita dall'intervento, all'interno di uno stesso processo, di più soggetti. Tale segregazione può essere attuata attraverso l'utilizzo di sistemi informatici che consentano l'esecuzione di certe operazioni solo a persone identificate ed autorizzate; ● <u>attribuzione di poteri</u>: i poteri autorizzativi e di firma devono essere: i) coerenti con le responsabilità organizzative e gestionali assegnate; ii) chiaramente definiti e conosciuti all'interno della Società. Devono essere definiti i ruoli aziendali ai quali è assegnato il potere di impegnare la Società in determinate operazioni specificando i limiti e la natura delle stesse. L'attribuzione di poteri per una determinata tipologia di atto deve rispettare gli specifici requisiti eventualmente richiesti dalla legge per il compimento di quell'atto; ● <u>trasparenza e tracciabilità dei processi</u>: ogni attività deve essere verificabile, documentata, coerente e congrua. La corretta conservazione dei dati e delle informazioni rilevanti, tramite supporti informatici e/o cartacei, deve essere garantita; ● <u>adeguatezza delle norme interne</u>: l'insieme delle norme aziendali deve essere coerente con l'operatività svolta ed il livello di complessità organizzativa e tale da garantire i controlli necessari a prevenire la commissione dei reati di corruzione; ● <u>formazione del personale</u>: devono essere previsti specifici piani di formazione del personale con particolare riferimento a coloro che operano nelle aree nelle quali si presenta più elevato il rischio di corruzione.

3

LE PRINCIPALI PERFORMANCE ECONOMICHE DEL GRUPPO

- 3.1 Il valore economico generato e distribuito
- 3.2 Il valore per gli azionisti e le investor relations
- 3.3 Trasparenza fiscale





€
287,9
milioni

RICAVI

€
71,4
milioni

EBITDA

€
15
milioni

EBIT

€
5,3
milioni

UTILE NETTO

3.546

NUMERO DIPENDENTI A FINE PERIODO



3.1 Il valore economico generato e distribuito

201-1

Tema materiale	Impegno	SDG
Valore economico generato e distribuito	La capacità di generare valore impatta sul personale, gli azionisti, i fornitori e sulle comunità locali e i territori di riferimento in cui il Gruppo opera.	

Le scelte di natura sociale e ambientale si integrano con le scelte economiche come una base fondamentale per il successo sostenibile e la creazione di valore nel lungo periodo.

La creazione di valore economico è condizione necessaria all'attività di impresa, da cui dipende la sua esistenza e il suo perpetuarsi nel tempo. Per un'impresa produttiva, la generazione di valore aggiunto è il primo modo per essere socialmente responsabile: trovare un nuovo paradigma economico che integri anche considerazioni ambientali e quindi apra la strada ad una trasformazione dei modelli di produzione e consumo.

Il valore aggiunto rappresenta il maggior valore che acquisiscono i beni e servizi per effetto dell'attività organizzativa e produttiva dell'impresa; tale ricchezza, sotto diverse forme, viene distribuita ai diversi stakeholder. Attraverso una ri-classifica del conto economico, viene fornita un'indicazione di base del modo in cui il Gruppo ha creato ricchezza per i propri stakeholder, evidenziando gli effetti economici prodotti dalla gestione imprenditoriale sulle principali categorie di portatori di interesse.

Il **fatturato** consolidato del Gruppo Servizi Italia si è attestato a Euro 287,9 milioni evidenziando un incremento del 6,5% ovvero dell'8,1% a parità di cambio e del 5,6% adjusted rispetto all'esercizio 2022. I ricavi derivanti dai servizi di lavanolo (che in termini assoluti rappresentano il 75,4% dei ricavi del Gruppo) passano da Euro 206,2 milioni del 2022

ad Euro 216,9 milioni del 2023, registrando una crescita del 5,2% (ovvero 7,3% a parità di cambio), sostenuti sia da una robusta crescita del lavanolo Italia (+4,9%) sia da una celere ripresa derivante dall'adeguamento prezzi nell'area Turchia (+67,7 a cambi costanti). L'area Italia beneficia dell'ottima performance in termini di ricavi per le crescite afferenti agli adeguamenti inflattivi maturati e sottoscritti nel corso del 2022 e nel 2023. I ricavi dell'area Brasile, inoltre, presentano una variazione positiva di periodo del 7,8% ovvero una crescita organica del 7,0% e una variazione cambiaria positiva dello 0,8% guidato dall'apprezzamento del Real brasiliano rispetto all'Euro.

I ricavi derivanti dai servizi di sterilizzazione biancheria (che in termini assoluti rappresentano il 6,4% dei ricavi del Gruppo) passano da Euro 16,1 milioni del 2022 ad Euro 18,4 milioni del 2023, con un incremento del 14,1% dovuto in primis allo stanziamento afferente al payback registrato nell'esercizio 2022 pari a Euro 2,3 milioni. Al netto degli effetti derivanti dagli stanziamenti dei ripiani richiesti dalla norma del payback, infatti, la variazione risulterebbe pari a Euro 164 migliaia (+0,9%).

I ricavi derivanti dai servizi di sterilizzazione di strumentario chirurgico (che in termini assoluti rappresentano il 18,2% dei ricavi del Gruppo) passano da Euro 47,9 milioni del 2022 ad Euro 52,5 milioni del 2023, con un incremento del 9,6% pari a Euro 4,6 milioni dovuto principalmente a

maggiori attività operatorie registrate nel periodo nell'area Italia e agli adeguamenti inflattivi maturati e sottoscritti nel corso del 2022 e nel 2023.

Il bilancio consolidato al 31 dicembre 2023 chiude con un utile netto pari ad Euro 5,3 milioni rispetto a un utile netto di Euro 3,4 milioni registrato nell'esercizio precedente¹⁰.

Nel corso degli ultimi anni, il management del Gruppo ha ritenuto opportuno impegnare le proprie risorse in investimenti strutturali, per il **consolidamento della posizione di leadership** e per un costante **efficientamento del Gruppo**.

10. Per maggiori informazioni sull'andamento del fatturato 2023, fare riferimento al Bilancio consolidato del Gruppo Servizi Italia al 31 dicembre 2023.

PROSPETTO DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO

(Euro migliaia)	2023	2022
Ricavi delle vendite	287.915	270.313
Altri proventi	7.486	9.600
Proventi Finanziari	1.384	2.229
Proventi da partecipazioni	419	366
Rivalutazioni di partecipazioni valutate all' <i>equity</i>	1.948	2.181
Variazioni delle rimanenze	113	-276
Valore economico generato dal Gruppo	299.265	284.413
Costi operativi riclassificati	129.477	130.040
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	28.019	28.958
Costi per servizi riclassificati	99.315	99.117
Altri costi	2.143	1.965
Remunerazione del personale	94.580	89.861
Costi del personale	94.580	89.861
Remunerazione dei finanziatori	12.640	5.800
Oneri finanziari	12.640	5.800
Remunerazione degli azionisti	822	-405
Distribuzione del risultato economico d'esercizio ¹¹	954	0
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti di minoranza	-132	-405
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	1.977	1.299
Imposte correnti	1.977	1.299
Comunità	57	48
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	57	48
Valore economico distribuito dal Gruppo	239.553	226.644
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti della capogruppo a riserve	4.510	3.833
Ammortamenti e svalutazioni	56.400	56.759
Imposte differite	-1.198	-2.823
Valore economico trattenuto dal Gruppo	59.712	57.769

11. Il CdA ha proposto all'Assemblea dei Soci di destinare un importo massimo di Euro 0,9 milioni per la distribuzione di un dividendo unitario ordinario, al lordo delle ritenute di legge, pari a 3 centesimi di Euro alle azioni in circolazione, con l'esclusione delle azioni proprie in portafoglio.

3.2 Il valore per gli azionisti e le investor relations

La Società, fin dal momento della quotazione delle proprie azioni, ha ritenuto conforme a un proprio specifico interesse, oltre a un dovere nei confronti del mercato, l'instaurazione di un dialogo continuo con i propri azionisti, nel pieno rispetto della vigente normativa.

Nell'ambito del percorso di adeguamento al Codice di Corporate Governance e nel rispetto del principio IV e della Raccomandazione n. 3 del medesimo, in data 19 gennaio 2021 il Consiglio di Amministrazione ha adottato una politica di gestione del dialogo con gli azionisti, formulata dall'Investor Relations Manager, sentito il Presidente. La politica disciplina le modalità di coinvolgimento e comunicazione con la generalità degli azionisti, attuali e potenziali, della Società al fine, *inter alia*, di potenziare lo scambio di informazioni e migliorare il livello di comprensione reciproca tra investitori e Società, nel rispetto in ogni caso delle disposizioni contenute nel Regolamento UE n. 596/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 aprile 2014 e nelle relative disposizioni di attuazione in materia di gestione e comunicazione al pubblico di "informazioni privilegiate" e delle previsioni della "Procedura per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti ed informazioni riguardanti Servizi Italia S.p.A." adottata dalla Società.

La Politica è pubblicata sul sito internet della Società all'indirizzo ir.servizitaliagroup.com ed è diretta a favorire la stabilità degli investimenti degli azionisti e il successo sostenibile della Società, attraverso una maggior comprensione degli obiettivi aziendali da parte della compagine sociale e delle istanze dei Soci da parte della Società, promuovendo una comunicazione che aiuti ad allineare i loro interessi a quelli della Società e del Gruppo.

Al fine di meglio attuare i rapporti con il mercato, la Società, con riferimento al proprio sito internet, ha istituito apposite sezioni facilmente individuabili, accessibili e continuamente aggiornate, nelle quali vengono date le notizie di rilievo per gli azionisti, in modo da consentire a questi ultimi un esercizio consapevole dei propri diritti.

In data 9 novembre 2023, la società Cometa S.r.l., società controllata totalitariamente dal socio di controllo Aurum S.p.A. (a sua volta controllata totalitariamente da Coopservice Soc. coop. p.A.) ha comunicato la decisione di promuovere un'offerta pubblica di acquisto volontaria totalitaria sulle azioni ordinarie di Servizi Italia S.p.A. finalizzata ad ottenere la revoca delle azioni della Società dalla quotazione su Euronext STAR Milan, mercato regolamentato organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A.

In data 23 gennaio 2024, sono stati resi noti i risultati definitivi afferenti all'offerta pubblica di acquisto volontaria totalitaria promossa da Cometa S.r.l. sulle azioni di Servizi Italia S.p.A. Sulla base dei risultati definitivi dell'Offerta, tenuto conto delle azioni portate in adesione

all'Offerta durante il periodo di adesione, delle azioni detenute dalle persone che agiscono di concerto alla data di annuncio o da essi acquistate successivamente e delle azioni portate in adesione ad esito dell'Offerta, l'Offerente, congiuntamente alle persone che agiscono di concerto, sarebbe arrivato a detenere l'87,235% delle azioni del capitale sociale dell'Emittente. I risultati definitivi hanno confermato quindi il mancato raggiungimento di una partecipazione complessiva superiore al 90% del capitale sociale. Pertanto, poiché l'Offerta era subordinata alla condizione irrinunciabile del raggiungimento da parte dell'offerente di una soglia superiore al 90% del capitale, il raggiungimento di una partecipazione complessiva inferiore ne determina l'inefficacia. Le azioni portate in adesione all'offerta sono state quindi restituite e immesse nuovamente nella disponibilità dei rispettivi titolari, senza addebito di oneri o spese a carico degli stessi¹².

In data 19 gennaio 2024, è stato diffuso il comunicato stampa nel quale Cometa S.r.l. informava il mercato che si era concluso il periodo di adesione all'Offerta di Pubblico Acquisto lanciata in data 9 novembre 2023 e che non era stata raggiunta la soglia del 90% del capitale sociale di Servizi Italia, sommando le azioni già detenute da Aurum S.p.A., le azioni proprie e quelle portate in adesione all'Offerta. In base ai predetti risultati, l'Offerta Pubblica di Acquisto è risultata inefficace. Per maggiori informazioni, fare riferimento ai comunicati stampa pubblicati sul sito ir.servizitaliagroup.com.

Secondo le risultanze del Libro dei Soci, integrate dalle comunicazioni ricevute ai sensi dell'articolo 120 del TUF e da altre informazioni a disposizione della Società alla data di approvazione della presente DNF, coloro che partecipano, direttamente o indirettamente, in misura superiore al 5% del capitale sociale sono:

PARTECIPAZIONI RILEVANTI NEL CAPITALE AL 31/12/2023		
DICHIARANTE	AZIONISTA DIRETTO	QUOTA % SU CAPITALE ORDINARIO
Coopservice S.Coop.p.a.	Aurum S.p.A.	56,51%
Steris Corporation	Steris UK Holding Limited	5,90%
Everest S.r.l.	Everest S.r.l.	5,03%
Servizi Italia S.p.A.	Servizi Italia S.p.A.	7,88*

*di cui senza diritto di voto 7,88%

12. A tal riguardo, per maggiori informazioni, si prega di fare riferimento alla "Relazione Finanziaria Annuale" al 31 dicembre 2023.

Servizi Italia S.p.A. ritiene la **comunicazione finanziaria** un elemento di importanza fondamentale nella costruzione di un rapporto di fiducia con il mercato finanziario; una comunicazione chiara e trasparente, oltre ad essere un dovere nei confronti del mercato, rappresenta la possibilità di instaurare un dialogo continuo con i propri azionisti, nel pieno rispetto della vigente normativa. In particolare, la funzione Investor Relations promuove un dialogo continuo con investitori istituzionali e individuali e con gli analisti finanziari, assicurando parità informativa e comunicazione trasparente, tempestiva ed accurata, al fine di favorire una corretta percezione del valore del Gruppo.

Il team Investor Relations, nel corso dell'esercizio, ha svolto diversi incontri individuali e di gruppo con analisti e investitori, mediante conference call. Gli incontri con analisti e investitori hanno riguardato primariamente temi connessi ai risultati della Società e del Gruppo, l'interpretazione degli stessi e chiarimenti sugli elementi che guidano i risultati consuntivati di periodo e i fondamentali che possono influenzare i risultati attesi. Negli incontri con potenziali nuovi investitori sono stati inoltre approfonditi argomenti quali: le differenti tipologie di servizi effettuate dal Gruppo e i diversi segmenti operativi che lo compongono, le strategie portanti del management nel breve e medio termine e rischi e opportunità del settore intesi sia come crescita attese piuttosto che scenario competitivo.

Il titolo della Società, a partire dal 22 giugno 2009, è negoziato sul segmento Euronext STAR di Borsa Italiana S.p.A. Al 31 dicembre 2023, il market cap di Servizi Italia S.p.A. era pari a Euro 53,4 milioni.

Maggiori informazioni sull'andamento del titolo, sono presenti nella Relazione Finanziaria Annuale 2023.



3.3 Trasparenza fiscale

207-1 | 207-2 | 207-3 | 207-4

Tema materiale	Impegno	SDG
Integrità ed etica aziendale	L'orientamento del Gruppo al rispetto dei principi di correttezza, lealtà e buona organizzazione e lotta contro la corruzione attiva e passiva, la frode, le pratiche monopolistiche e i comportamenti anticoncorrenziali offre agli stakeholder la certezza di un interlocutore corretto che opera in totale trasparenza e nel rispetto della normativa.	

Le scelte alla base dell'internazionalizzazione del Gruppo sono guidate esclusivamente da valutazioni di business e non da motivi fiscali. Il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia ha predisposto e approvato la strategia e le linee guida in ambito fiscale per l'intero Gruppo, in modo che la gestione sia uniforme presso tutte le entità interessate, si ispiri alle logiche di corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute e attui una corretta gestione del rischio fiscale. Le disposizioni contenute nella strategia fiscale richiedono comportamenti aderenti ai valori del Gruppo. Gli organi di governo delle entità del Gruppo, tramite apposita delibera, hanno recepito la strategia fiscale adottata dalla Capogruppo, assumendo in tal modo la responsabilità di garantirne la conoscenza e assicurarne l'applicazione nell'ambito delle entità di rispettiva pertinenza, unitamente allo specifico compito, affidato agli organi di governo, di diffusione della cultura e dei valori sottesi alla stessa. La strategia fiscale approvata dal Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. è pubblicata nella sezione "Società Trasparente" sul sito internet del Gruppo (www.servizitaliagroup.com). La relativa interpretazione è rimessa alla Capogruppo, attraverso l'Unità Fiscale¹³, che cura altresì il relativo aggiornamento ogni qualvolta viene richiesto un adeguamento normativo e/o mappatura di apposito processo al fine di monitorare i relativi rischi.

Obiettivi della strategia fiscale

Il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. ha definito la strategia fiscale dell'intero Gruppo, con l'obiettivo di assicurare un'uniforme gestione della fiscalità presso tutte le entità interessate, e che si ispira alle seguenti logiche:

- corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute per legge ed esecuzione dei connessi adempimenti;
- contenimento del rischio fiscale, inteso come rischio di incorrere nella violazione di norme tributarie o nell'abuso dei principi e delle finalità dell'ordinamento tributario.

Principi della strategia fiscale

I principi della strategia fiscale sono parte integrante della strategia fiscale che il Gruppo intende perseguire, ne ispirano l'operatività aziendale nella gestione della variabile fiscale e richiedono l'adozione di idonei processi che possano garantirne l'effettività e l'applicazione.

Valori. Il Gruppo, in linea con la propria strategia di sostenibilità, agisce secondo i valori dell'onestà e dell'integrità nella gestione dell'attività fiscale, essendo consapevole che il gettito derivante dai tributi costituisce una delle principali fonti di contribuzione allo sviluppo economico e sociale dei

Paesi in cui opera.

Legalità e trasparenza. Il Gruppo persegue un comportamento orientato al rispetto delle norme fiscali applicabili nei Paesi in cui opera e ad interpretarle in modo da gestire responsabilmente il rischio fiscale, così da mettersi in condizione di soddisfare gli interessi di tutti gli stakeholder. Il Consiglio di Amministrazione definisce la strategia fiscale del Gruppo e ne garantisce l'applicazione all'interno dello stesso, assumendosi in tal modo il ruolo e la responsabilità di guidare la diffusione di una cultura aziendale improntata ai valori della onestà e integrità e al principio di legalità.

Il Gruppo mantiene un rapporto collaborativo e trasparente con le autorità fiscali, assicurando che queste ultime, tra l'altro, possano acquisire la piena comprensione dei fatti sottesi all'applicazione delle norme fiscali.

Shareholder value. Il Gruppo considera le imposte come un costo dell'attività d'impresa, che, come tale, deve essere gestito, nel rispetto del principio di legalità, con l'obiettivo di salvaguardare il patrimonio sociale e di perseguire l'interesse primario della creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo.

13. L'Unità Fiscale è intesa come gli uffici fiscali preposti nelle diverse giurisdizioni.

Linee guida di attuazione della strategia fiscale

Per assicurare la concreta attuazione dei principi generali sopra delineati, la strategia fiscale del Gruppo viene declinata nelle seguenti linee guida:

- corretta applicazione della normativa fiscale;
- le entità del Gruppo devono rispettare il principio di legalità, applicando in modo puntuale la legislazione fiscale dei Paesi in cui il Gruppo è presente, per garantire che siano osservati lo spirito e lo scopo che la norma o l'ordinamento prevedono per la materia oggetto di interpretazione. Nei casi in cui la normativa fiscale non risulti sufficientemente chiara o univoca nel significato ad essa attribuibile, l'Unità Fiscale competente persegue un'interpretazione ragionevole della stessa, ispirata ai principi di legalità, avvalendosi delle consulenze interne nell'ambito dell'unità fiscale del Gruppo e, se del caso, di professionisti esterni qualificati.

Governance

Nel modello organizzativo di Servizi Italia S.p.A., l'Unità Fiscale della Capogruppo ha il compito, tra gli altri, di sviluppare la strategia fiscale del Gruppo, identificando, analizzando e gestendo le diverse iniziative di ottimizzazione, monitorando le tematiche fiscali più rilevanti, e fornendo il proprio supporto alle diverse linee di business.

Accanto all'Unità Fiscale della Capogruppo, le Unità Fiscali dei diversi Paesi, agendo in conformità con i valori e i principi insiti nella strategia fiscale definita dalla Capogruppo, sono incaricate della gestione della compliance e delle attività di tax planning e di tax monitoring a livello locale, attuate con la collaborazione dei propri consulenti locali.

Compliance

Il Gruppo si è dotato di un insieme di regole, di procedure

e di principi che fanno parte del più ampio sistema di organizzazione e controllo del Gruppo che sono da considerarsi punti di riferimento fondamentali che tutti i soggetti, in relazione al tipo di rapporto in essere con il Gruppo, sono tenuti a rispettare¹⁴.

Le diverse policy e procedure aziendali applicabili sia a livello di Gruppo che a livello di Paese regolano le attività, le modalità operative di gestione delle stesse e le responsabilità dell'Unità Fiscali anche in relazione alle altre funzioni aziendali. Tali documenti sono pubblicati sulla intranet aziendale e accessibili a tutte le persone e costituiscono le norme generali di comportamento applicabili, all'interno del Gruppo, per lo svolgimento delle attività. In particolare, con specifico riferimento all'area fiscale, in aggiunta alla definizione della strategia fiscale, è stata prevista la linea guida che costituisce un riferimento ai processi di Tax Compliance, Tax Planning, Tax Monitoring, Transfer Pricing e Tax Risk Management.

Transazioni intercompany

I rapporti infragruppo sono marginali per il Gruppo e sono regolati, ai fini fiscali, in base all'arm's length principle, come enucleato in ambito OCSE (Model Tax Convention e Transfer Pricing Guidelines), perseguendo la finalità di allineare, quanto più correttamente possibile, le condizioni e i prezzi di trasferimento con i luoghi di creazione del valore nell'ambito del Gruppo.

Piena collaborazione con le autorità fiscali

Il Gruppo garantisce trasparenza e correttezza nei rapporti con le autorità fiscali, anche in caso di audit relativi sia alle società del Gruppo che a terzi. Il Gruppo aderisce alle previsioni in materia di rendicontazione Paese per Paese (Country by Country Report).

Organizzazione

L'Unità Fiscale della Capogruppo, coordinata dal Tax Manager, garantisce:

- in accordo con i CFO locali, un adeguato dimensionamento delle necessarie competenze (interne all'organizzazione e avvalendosi di professionisti qualificati esterni), in grado di svolgere oltre al ruolo di presidio dell'adempimento, quello di centro di analisi decisionale inserito nei processi di governance e di business;
- il contatto periodico con le Unità Fiscali periferiche o CFO locali al fine dell'aggiornamento fiscale, analisi di benefici fiscali e di tax compliance;
- attività di formazione e orientamento, su tematiche fiscali sia a livello Paese che globale per ogni utile forma di allineamento, nei confronti dei dipendenti coinvolti sul legame tra strategia fiscale, strategia aziendale e sviluppo sostenibile.

Analisi dei rischi

Il rischio fiscale viene controllato in funzione di due provvedimenti legislativi: la **Legge 262/2005** e il **D.Lgs. 231/2001**. Nell'ambito dell'approccio alla compliance fiscale sono state individuate le principali tipologie di rischio (compliance, financial reporting, operativo, esterno) a cui si attribuisce una valutazione per ciascuna delle funzioni e dei processi sensibili. A fronte di rischi "alti", il Tax Manager collabora con le funzioni coinvolte nei processi sensibili per mitigare ogni tipo di esposizione per la Società. La matrice dei rischi è costantemente aggiornata

14. Per esempio: Codice Etico, Linee Guida Anticorruzione, Codice di Condotta Antitrust, le policy, i modelli e le procedure aziendali, la strategia fiscale, il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, il sistema di deleghe e procure, il sistema sanzionatorio di cui ai CCNL applicabili, ogni altra documentazione relativa ai sistemi di controllo in essere, i principi contabili di riferimento, le procedure e gli applicativi informatici.

attraverso il monitoraggio periodico con gli ordinari processi di audit interni oltre che tramite sistemi delle autorità fiscali previsti dai regimi di cooperative compliance, ove attivati.

Segnalazioni

Per il Gruppo Servizi Italia l'adempimento fiscale è considerato come uno degli aspetti fondamentali di una gestione etica e responsabile dell'Azienda. In questo senso, tra le violazioni che possono essere comunicate attraverso i canali interni all'Azienda sono considerate anche quelle di rilevanza in materia fiscale. Il Codice Etico adottato dal Gruppo rappresenta la cornice di "presidio etico" con cui il Gruppo opera e nel cui contesto si iscrive a pieno titolo anche la strategia fiscale. Le previsioni relative alle violazioni del Codice Etico sono idonee ad assicurare l'effettività delle prescrizioni contenute nello stesso e devono intendersi estese a quanto stabilito dalla strategia fiscale.

Reporting

Al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, con cadenza annuale, viene indirizzata, per il tramite del Comitato Controllo e Rischi, una rendicontazione nella quale, con riguardo alle entità del Gruppo, viene dato conto degli esiti dell'attività di monitoraggio del sistema di controllo interno del rischio fiscale e dello stato della gestione del rischio fiscale, per il periodo di imposta di riferimento, con indicazioni sulla contribuzione fiscale complessiva (**Total Tax Contribution** o anche **TTC**) del Gruppo rispetto all'esercizio precedente e con indicazioni riguardanti la % della TTC relativa a versamenti che rappresentano un costo per il Gruppo (Taxes Borne) e la percentuale residua di versamenti effettuati per effetto di meccanismi di rivalsa, sostituzione, etc. (Taxes Collected).

L'obiettivo della predisposizione annuale della rendicontazione TTC con il dettaglio di tutta la contribuzione fiscale in Italia e nei principali Paesi in cui il Gruppo opera sottolinea

l'importanza che il Gruppo attribuisce alle tematiche fiscali, al loro ruolo sociale e in generale alla trasparenza come fattore che favorisce lo sviluppo sostenibile. Il concetto di valore distribuito si riferisce al contributo che l'azienda dà alla società in generale.

In base alla metodologia della rendicontazione TTC, il valore distribuito da un'azienda è composto dalla somma dei seguenti elementi:

- taxes borne e collected (come valore distribuito alle pubbliche amministrazioni);
- interessi netti (come valore distribuito ai creditori);
- salari e stipendi al netto delle imposte (come valore distribuito ai dipendenti);
- utili trattenuti per il reinvestimento o pagati come dividendi (come valore distribuito agli azionisti).



Manutenzione di strumentario chirurgico presso una centrale

RENDICONTAZIONE PAESE PER PAESE¹⁵

	2023			2022		
In /000 euro	Italia ¹⁶	Turchia	Brasile	Italia ¹⁶	Turchia	Brasile
Nomi delle entità residenti	Servizi Italia S.p.A. Steritek S.p.A. Wash Service S.r.l. Ekolav S.r.l.	Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti Olimpos Laundry Tekst. Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD.Sti IS Ortaklig	SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a. Lavsim Higienização Têxtil S.A. Maxlav Lavanderia Espe- cializada S.A. Vida Lavanderias Especia- lizada S.A. Aqualav Serviços De Higienização L.t.d.a.	Servizi Italia S.p.A. Steritek S.p.A. Wash Service S.r.l. Ekolav S.r.l.	Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti Olimpos Laundry Tekst. Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD.Sti IS Ortaklig	SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a. Lavsim Higienização Têxtil S.A. Maxlav Lavanderia Espe- cializada S.A. Vida Lavanderias Especia- lizada S.A. Aqualav Serviços De Higienização L.t.d.a.
Ricavi da vendite a terze parti	258.195	7.403	32.840	244.955	7.262	30.441
Ricavi da operazioni infragruppo nella medesima giurisdizione fiscale	4.515	157	2.153	4.084	147	3.157
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	120	-	-	86	-	-
Utile/perdita ante imposte	4.233	611	-3.244	-1.591	-1.981	-831
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	97.342	2.018	24.669	97.752	2.867	23.732
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	222	-	111	836	-	128
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	972	45	214	382	13	153
Numero medio dei dipendenti	2.017	283	1.237	2.057	406	1.234

15. I dati riportati nella seguente tabella sono coerenti con quanto riportato secondo la reportistica "Country by Country" (rendicontazione dei dati nazionali paese per paese). I dati differiscono rispetto a quanto riportato nel Bilancio consolidato al 31.12.2023, in quanto sono stati adottati i Local GAAP.

16. I dati relativi alla rendicontazione paese per paese non comprendono San Martino 2000 S.c.r.l., in quanto società consortile del Gruppo e considerata come soggetto terzo ai fini del CbCR.

4

LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

- 4.1 Consumi di energia
- 4.2 Emissioni inquinanti in atmosfera
- 4.3 Gestione delle risorse idriche
- 4.4 Utilizzo di materiali di consumo per imballaggi
- 4.5 Gestione responsabile dei rifiuti



Tema materiale	Impegno	SDG
Iniziative di economia circolare	L'economia circolare prevede la progettazione di un sistema più virtuoso rispetto a quello che regola l'economia lineare. Prolungare l'uso produttivo dei materiali, riutilizzarli e aumentarne l'efficienza servirebbe a rafforzare la competitività, a ridurre l'impatto ambientale e le emissioni di gas e a creare nuovi posti di lavoro.	

Il Gruppo Servizi Italia considera la sostenibilità ambientale come uno dei valori fondanti per lo sviluppo della propria attività, al pari dell'innovazione tecnologica e della soddisfazione del cliente. Sostenibilità ambientale, corretto sfruttamento delle risorse, diminuzione del livello di emissioni inquinanti e iniziative di economia circolare sono solo alcuni degli aspetti che ci pongono di fronte a una necessità ormai imprescindibile: è fondamentale un'interazione responsabile col pianeta, per continuare a produrre beni e servizi, ma anche per preservarlo per le generazioni future.

Da punto di vista ambientale, è importante mettere in campo strategie e tecnologia che consentano un utilizzo equo delle risorse a disposizione, minimizzino gli sprechi e prevedano ove non possibile il riuso, il corretto riciclo o smaltimento dei prodotti usati.

Il fine ultimo di questo impegno, e ciò che guida gli sforzi fatti nel campo della sostenibilità, è il raggiungimento di un "equilibrio fra il soddisfacimento delle esigenze presenti senza compromettere la possibilità delle future generazioni di sopperire alle proprie"¹⁷.

L'obiettivo 12 dell'agenda 2030 dell'ONU chiede un'azione di responsabilità da parte delle aziende nel trovare modelli sostenibili di produzione e di consumo. In quest'ottica, il gruppo Servizi Italia si sta impegnando nella ricerca di soluzioni di **economia circolare** e **simbiosi industriale** che permettano di prolungare l'uso produttivo dei materiali, riutilizzarli e aumentarne l'efficienza in modo da rafforzare la competitività, ridurre l'impatto ambientale e le emissioni di

gas e creare nuovi posti di lavoro.

Processi e attività sono organizzati attraverso un sistema integrato di gestione per la Qualità, la Salute e Sicurezza, la Responsabilità Sociale, l'Ambiente e l'Energia. L'attenzione verso l'ambiente del Gruppo si concretizza nella promozione costante di efficienza nei processi produttivi, nel costante monitoraggio delle risorse energetiche utilizzate, delle relative emissioni di gas ad effetto serra, dei prelievi idrici e dei rifiuti speciali decadenti dai processi produttivi.

A valle di questa attività ci sono i percorsi di certificazione ambientale (tra i principali ISO 14001, EMAS e ISO 50001) già intrapresi e mantenuti nei vari siti italiani e che rappresentano obiettivi continuativi indispensabili.

Per il Gruppo, sostenibilità ambientale non significa solo essere in grado di preservare le risorse naturali, ma di impegnarsi attivamente al fine di mitigare il più possibile gli impatti diretti e indiretti generati dall'attività produttiva.

In quest'ottica, si inserisce l'impegno messo dalla Commissione Europea per uno specifico sistema di classificazione volto a identificare le attività economiche sostenibili dal punto di vista ambientale, quale importante fattore abilitante per supportare gli investimenti sostenibili e per adottare le indicazioni del *Green Deal* europeo.

Nei paragrafi seguenti si riportano attività e impegno da parte del Gruppo¹⁸ nella mitigazione degli impatti ambientali derivanti dallo svolgimento della propria attività; prosegue, in continuità con gli anni precedenti, l'impegno alla

QUALCOSA IN PIÙ

Il Gruppo applica un **sistema di gestione ambientale integrato** il cui scopo è identificare specifiche procedure atte ad accertare la significatività (e i relativi rischi correlati) per i diversi aspetti ambientali. Per ogni fase operativa caratteristica del ciclo produttivo del sito, gli aspetti ambientali (acqua, emissioni, consumi energetici) vengono valutati mediante l'attribuzione di un livello di significatività in base ai criteri legislativo (L), ambientale (A), sociale (S). L'"indice di significatività" (IS) è calcolato secondo specifico algoritmo che combina i fattori sopra introdotti ed il valore finale di tale indice determina quali aspetti sono considerati significativi. La valutazione della significatività dell'aspetto ambientale e dei relativi impatti è effettuata considerando condizioni operative normali, anomale e di emergenza.

quantificazione completa degli stessi, ove oggi non ricomprendi nella rendicontazione.

¹⁷. Rapporto Brundtland, 1987

¹⁸. I dati ambientali riportati in questo capitolo e nelle tabelle della sezione "Allegati" non includono i dati di Consorzio San Martino 2000 S.c.r.l.

A fronte di tali intenti, le iniziative realizzate e gli obiettivi per il futuro si concentrano sui seguenti ambiti:



mantenimento delle certificazioni ambientali per tutti gli stabilimenti



riduzione dei consumi energetici



riduzione delle emissioni inquinanti



riduzione del consumo delle risorse idriche



riduzione uso di plastica vergine per imballi



gestione, recupero e riciclo dei rifiuti



investimenti in tecnologie per migliorare l'impatto ambientale



iniziative di economia circolare e simbiosi industriale



FOCUS ON

Made Green in Italy

Servizi Italia, nel 2023, ha ottenuto l'adesione allo schema "Made Green in Italy" del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica e il rilascio del logo MGI per il servizio di noleggio e lavaggio della biancheria piana.

"Made Green In Italy" è uno schema nazionale volontario per la valutazione e la comunicazione dell'impronta ambientale di prodotti e servizi, istituito dall'art. 21 della legge n. 221/2015.

Lo schema di certificazione è gestito direttamente dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) e si basa sul metodo PEF (Product Environmental Footprint) che mira a valutare l'impronta ambientale di prodotti e servizi secondo un approccio basato sullo studio del ciclo di vita (LCA) degli stessi. L'obiettivo è quello di fornire la misurazione degli impatti ambientali di un prodotto o di un servizio nel suo intero ciclo di vita.

"Made Green in Italy" ha l'obiettivo di valorizzare sul mercato i prodotti italiani con elevate prestazioni ambientali (la cui quantificazione sia scientificamente affidabile) e punta con il suo logo a rendere riconoscibili i prodotti per i consumatori, così da incoraggiare scelte più consapevoli.

Con l'ottenimento di questa importante certificazione, Servizi Italia prosegue nel suo percorso concreto di sostenibilità.

È per noi fondamentale studiare e valutare l'impronta ambientale dei nostri servizi in modo da focalizzare gli interventi di mitigazione e riduzione dell'impatto ambientale in quelle aree della filiera produttiva maggiormente impattanti.



4.1 Consumi di energia

302-1 | 302-2 | 302-3

Tema materiale	Impegno	SDG
Consumi energetici, emissioni e climate change	Rientrano in quest'ambito le attività finalizzate alla riduzione delle emissioni inquinanti, fra cui l'efficientamento dei sistemi produttivi e l'aumento della quota di fonti rinnovabili nel mix energetico. Oltre a questo, Servizi Italia si aspetta di poter influire positivamente sulla catena logistica per indirizzare anche i servizi esterni verso fonti energetiche alternative.	  

Nel corso dell'ultimo biennio, l'attenzione sui temi ambientali è stata catalizzata dagli aspetti legati all'energia. Le attività di lavanderia, per loro natura, sono altamente energivore e la ricerca dell'efficienza operativa rappresenta una leva fondamentale per contrastare non solo i rincari economici, ma anche l'impatto ambientale, in coerenza con quanto fissato dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. In quest'ottica, il Gruppo lavora costantemente alla ricerca di soluzioni per migliorare l'efficientamento energetico e migliorare la performance degli impianti presenti presso i diversi siti produttivi; tra le attività condotte in questo ambito, la maggior parte si è concentrata sulla riduzione degli sprechi energetici. Da segnalare, inoltre, la sostituzione di due impianti per la generazione di vapore nei siti di Montecchio Precalcino (VI) e Pavia di Udine, oltre all'installazione di un impianto fotovoltaico in Turchia che ha permesso di autoprodurre 347 MWh di energia da fonte rinnovabile.

L'andamento dei consumi energetici è costantemente monitorato con analisi e confronti dei consumi specifici delle risorse energetiche utilizzate: gas metano (Italia, Turchia), energia elettrica (Italia, Turchia, Brasile), energia termica (Italia), legno di eucalipto proveniente da fornitori certificati e caratterizzato da una grande velocità di accrescimento (Brasile), gasolio (Italia, Brasile), carbone (Turchia).

Servizi Italia ha mantenuto la certificazione ISO 50001

presso tutti i siti italiani e ha rinnovato, ove già presenti, le registrazioni EMAS. Da segnalare in questo senso l'importante riconoscimento ricevuto da ISPRA nel mese di novembre che ha conferito a Servizi Italia il premio per la **"Dichiarazione ambientale comunicativamente più efficace"**. Questo riconoscimento conferma l'impegno del Gruppo a monitorare i propri consumi e i relativi impatti e a valutare le opportunità di miglioramento, per la riduzione dei consumi e il miglioramento dell'efficienza energetica degli impianti.

Per quanto riguarda l'area Italia, si segnala che le centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico collocate all'interno delle strutture ospedaliere clienti non vengono ricomprese nella rendicontazione dei consumi energetici, idrici e delle emissioni in quanto la gestione delle utenze è nella maggioranza dei casi a carico del proprietario (Stazione Appaltante). Le centrali di sterilizzazione in cui i vettori energetici sono interamente a carico di Servizi Italia rientrano nel perimetro di rendicontazione e inclusi nelle tabelle della sezione Allegati. Servizi Italia, in ogni caso, si assume quotidianamente l'impegno verso un corretto e razionale utilizzo delle risorse energetiche necessarie per l'espletamento dei servizi, nel rispetto delle indicazioni impartite dal capitolato e dal cliente stesso.

FOCUS ON

Premio EMAS Italia 2023: Servizi Italia fra i vincitori

In occasione dell'edizione 2023 di Ecomondo, il Comitato per l'Ecolabel e l'Ecoaudit e l'ISPRA hanno voluto dare riconoscimento e visibilità alle organizzazioni certificate premiando quelle che hanno meglio interpretato e applicato i principi ispiratori dello schema EMAS.

Servizi Italia è stata premiata per la Dichiarazione Ambientale comunicativamente più efficace: un riconoscimento importante, frutto di un lavoro preciso, svolto in ottica di fruibilità e immediatezza comunicativa.



La giuria ha definito la nostra dichiarazione ambientale "un eccezionale esempio di completezza informativa, sintesi ed efficacia comunicativa".

Il totale dei consumi di energia del Gruppo nel corso del 2023 ammonta a 1.173.324 GJ, in flessione dello 0,32% rispetto al 2022. Tra le variazioni più significative che hanno contribuito alla riduzione dei consumi di energia, segnaliamo sul perimetro Italia una diminuzione del 4,6% del gas metano consumato e una riduzione del 3,3% di energia elettrica; questo risultato è stato ottenuto in larga parte grazie all'inserimento di nuove macchine e caldaie ad alta efficienza, oltre che a specifiche azioni di efficientamento energetico.

Al fine di misurare in modo puntuale l'efficienza energetica dell'intero gruppo si è deciso di modificare le modalità di calcolo dell'indicatore GRI 302-3 sull'**intensità energetica rapportando il consumo totale di energia in GJ all'intero fatturato del Gruppo e non ai soli kg lavorati di alcune lavanderie.** L'indicatore così calcolato permette di monitorare i risparmi energetici conseguiti dal Gruppo.

Il quantitativo di **energia elettrica** acquistata dalla Capogruppo e proveniente **da fonti rinnovabili certificate** è in leggero calo e rappresenta il 52% del totale dell'energia elettrica acquistata.

A livello di Gruppo il 37,5% dell'energia totale consumata è prodotta da fonti rinnovabili. Su questo fronte, il Gruppo conferma il proprio impegno nell'aumentare la quota di energia da fonti rinnovabile nel corso dei prossimi anni.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

Carburanti per autotrazione

Nell'ambito degli impegni presi dal Gruppo per ridurre il consumo di risorse energetiche e, di conseguenza l'immissione in atmosfera di gas effetto serra, rientra anche l'attenzione verso i carburanti per autotrazione.

Le lavanderie industriali si trovano all'esterno delle strutture sanitarie e, di conseguenza, sono necessari trasporti logistici da e per gli stabilimenti per il ritiro e

INTENSITÀ ENERGETICA			
Tipologia di consumo	Unità di misura	2023	2022
Combustibili non rinnovabili	GJ	613.432	626.359
Combustibili rinnovabili	GJ	402.541	391.429
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili	GJ	1.250	0
Energia elettrica acquistata	GJ	114.899	115.999
Energia elettrica prodotta e venduta/ceduta in rete	GJ	-193	-379
Vapore acquistato	GJ	41.395	43.642
Totale energia consumata all'interno dell'organizzazione	GJ	1.173.324	1.177.050
Ricavi delle vendite	M€	287.915	270.313
INTENSITÀ ENERGETICA	GJ/M€	4,08	4,35

la consegna dei materiali tessili; questa attività viene effettuata con automezzi di proprietà oppure tramite fornitori terzi qualificati, a cui viene esternalizzato il servizio. Nel corso degli anni, il Gruppo ha consolidato un proprio modello logistico-distributivo in grado di raggiungere un buon compromesso tra la puntualità e la qualità del servizio, ottimizzando le tratte e i viaggi quotidiani; tuttavia, le sfide che l'attuale contesto ci pone sono tante e impegnative e, per questa ragione, sono in previsione ulteriori sforzi per ottimizzare i processi logistici e una migliore gestione dei trasporti.

Anche se i consumi di carburante associati all'utilizzo di automobili in benefit rappresentano una minima parte del totale, Servizi Italia ha comunque ritenuto importante agire concretamente emettendo una nuova car policy in cui sono state inserite alternative full electric per la maggior parte del parco auto. L'intenzione è quella di inserire almeno un'auto elettrica o ibrida per ogni

categoria nel prossimo futuro. Nel frattempo, presso i principali siti di lavanderia sono state installate colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici ed è stato inoltre attivato un servizio di car pooling nelle sedi italiane per cui è stato adottato un Piano Spostamento Casa Lavoro.

Le automobili in uso al personale dipendente per esigenze lavorative sono fornite da servizi di noleggio a lungo termine, nel rispetto di un apposito regolamento interno coerente con la suddetta policy. In merito al consumo di carburanti per la logistica interna, nel 2023 si è registrato un andamento in linea con quanto rendicontato nel 2022 (-0,7%). Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

4.2 Emissioni inquinanti in atmosfera

305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4 | 305-7 |

Tema materiale	Impegno	SDG
Consumi energetici, emissioni e climate change	Rientrano in quest'ambito le attività finalizzate alla riduzione delle emissioni inquinanti, fra cui l'efficientamento dei sistemi produttivi e l'aumento della quota di fonti rinnovabili nel mix energetico. Oltre a questo, Servizi Italia si aspetta di poter influire positivamente sulla catena logistica per indirizzare anche i servizi esterni verso fonti energetiche alternative.	  

Il controllo delle emissioni inquinanti in atmosfera, e di conseguenza l'impegno del Gruppo contro il cambiamento climatico, passa attraverso approfondite e costanti analisi sulla quantità e qualità degli effluenti gassosi derivanti dalle attività quotidiane, nel rispetto della normativa e degli obiettivi che ci siamo posti a medio-lungo termine.

Nei siti produttivi del Gruppo, le emissioni più significative sono costituite dagli ossidi di azoto (NOx), provenienti dagli impianti di combustione utilizzati per la produzione di vapore tecnologico. Presso i siti italiani tutti i generatori di vapore sono alimentati a gas naturale, consentendo di ridurre al minimo le emissioni in atmosfera di ossidi di zolfo e di polveri. Presso i siti brasiliani, essendo i generatori di vapore alimentati a legna, le emissioni in atmosfera riguardano anche il parametro polveri; per il contenimento di quest'ultime, i camini di emissione sono dotati di impianti di abbattimento ceneri e particolato. Nel 2023 grazie agli investimenti fatti per la sostituzione dei generatori di vapore si registra una riduzione del 12% degli ossidi di azoto emessi in atmosfera, nonostante l'estensione del perimetro di rendicontazione anche agli stabilimenti di Wash Service oggetto di analisi volontarie.

Per attuare un controllo preciso delle emissioni, presso tutti i siti vengono svolte periodicamente attività di regolazione

e taratura della combustione dei bruciatori, analisi specifiche degli effluenti gassosi condotte da laboratori esterni e monitoraggio in continuo della qualità dei fumi per mezzo di sonde.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

Emissioni di gas a effetto serra

Per quanto concerne le emissioni di gas a effetto serra, l'impegno del Gruppo è volto alla costante riduzione e controllo, in stretta correlazione con il controllo dei consumi delle risorse energetiche utilizzate per il proprio business in maniera diretta e indiretta.

Il bilancio delle emissioni di anidride carbonica equivalente (Scope 1 + Scope 2 Location based + Scope 3) del Gruppo per il 2023 conta 53.315 tonnellate di CO₂ equivalente, in diminuzione dell'1,1% rispetto al 2022.

Le tonnellate totali (Scope 1) di anidride carbonica equivalente del 2023 sono aumentate dell'1,2% rispetto al 2022, per effetto dell'utilizzo del carbone presso lo stabilimento di Antalya in Turchia, controbilanciata dalle numerose azioni di efficientamento implementate per ottimizzare l'utilizzo degli impianti in lavanderia e nono-

FOCUS ON

Come si suddividono le emissioni di CO₂ equivalente?

- **emissioni dirette - scope 1,**
imputabili alla combustione di gas metano, gasolio, carbone e legna ai fini produttivi e all'utilizzo di combustibili per il rifornimento di veicoli di trasporto (gasolio, benzina e metano) di proprietà e sotto il controllo del Gruppo;
- **emissioni indirette - scope 2,**
derivanti dalla generazione di elettricità e vapore importati e consumati dall'organizzazione; l'importatore è indirettamente responsabile per le emissioni generate dal fornitore per la produzione dell'energia richiesta;
- **emissioni indirette - scope 3,**
correlate ai consumi di carburante per i servizi di logistica non direttamente gestiti dal Gruppo (trasporti e distribuzione a valle - cat. 9 GHG Protocol Corporate Value Chain Standard), esclusa la logistica in entrata collegata ai flussi di fornitura.

stante l'ingresso nel perimetro di rendicontazione dei nuovi siti menzionati nel perimetro di rendicontazione riportato a inizio documento; si segnala inoltre una diminuzione (-3%) nelle tonnellate di emissioni di Scope 2 - Location based emesse rispetto al 2022. Risulta invece in aumento il trend inerente le emissioni di Scope 2 - Market based (+7,3%) a causa della riduzione di acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili e il ritardo accusato nella messa in funzione degli impianti fotovoltaici. Le emissioni indirette di Scope 3 sono in diminuzione dell'11,9% rispetto al dato del 2022.

Analogamente a quanto fatto per l'indicatore GRI 302-3, anche l'indicatore GRI 305-4 sull'intensità delle emissioni di GHG è stato oggetto di modifica per permettere il monitoraggio negli anni delle emissioni di GHG di tutto il Gruppo, in modo da oggettivare i risparmi energetici conseguiti.

Le emissioni totali di CO₂eq da quest'anno sono quindi rapportate all'intero fatturato di Servizi Italia e non ai soli kg lavorati da alcune lavanderie. Questa revisione ha permesso di includere nel calcolo dell'intensità delle emissioni di GHG anche lo Scope 3 oltre allo Scope 1 e Scope 2 - Location based già precedentemente rendicontati.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

INTENSITÀ EMISSIONI GHG			
Tipologia di consumo	UdM	2023	2022
Totale emissioni Scope 1	tCO ₂ eq	37.374	36.932
Totale Scope 2 - Location Based	tCO ₂ eq	10.611	10.939
Totale Scope 2 - Market Based	tCO ₂ eq	8.742	8.148
Totale emissioni Scope 1 - Scope 2 - Location based	tCO ₂ eq	47.985	47.871
Totale Scope 3	tCO ₂ eq	5.330	6.053
Totale emissioni	tCO₂eq	53.315	53.924
Ricavi delle vendite	M€	287.915	270.313
INTENSITÀ EMISSIONI GHG	tCO₂eq/M€	0,19	0,20

Anche in vista dei requisiti di rendicontazione previsti dalla CSRD, il Gruppo è consapevole di dover realizzare un'attività strutturata di climate scenario analysis finalizzata ad una analisi di dettaglio dei rischi fisici e di transizione legati al climate change sul breve, medio e lungo termine, in conformità con i più diffusi framework internazionali come il TCFD (Task-force on Climate-related Financial Disclosure).

Consapevole inoltre dell'importanza della disponibilità di informazioni affidabili e complete in relazione alle emissioni climalteranti (GHG) generate dall'organizzazione, il Gruppo è impegnato nella definizione di un percorso che porterà all'approfondimento e alla quantificazione delle emissioni di Scope 3, al fine di completare l'inventario GHG di organizzazione riferito all'intero Gruppo Servizi Italia. Tale impegno va anche nella direzione di assicurare la conformità ai requisiti informativi della CSRD, in particolare dei disclosure requirement dell'ESRS E-1.

In ultimo, da tale impegno deriverà la possibilità di valutare l'opportunità di stabilire un impegno di riduzione delle emissioni GHG compatibile con gli obiettivi europei e internazionali comunemente intesi, in particolare quello di limitare il riscaldamento globale a 1,5°C rispetto ai livelli preindustriali.

Dettaglio delle api che vivono presso lo stabilimento di Castellina (PR)



4.3 Gestione delle risorse idriche

303-1 | 303-2 | 303-3 | 303-4 |

Tema materiale	Impegno	SDG
Utilizzo e gestione dell'acqua	Servizi Italia adotta specifici sistemi di ricircolo che permettono un'attenta gestione delle risorse e una significativa riduzione dei consumi per chilo lavorato. Parallelamente, attraverso l'impiego di prodotti chimici sostenibili e costanti controlli, è presidiata la qualità degli scarichi delle acque reflue nel rispetto dei limiti imposti dalle autorizzazioni rilasciate dalle normative vigenti.	 

Approvvigionamento idrico e uso dell'acqua nel processo produttivo

Nelle attività di lavanderia industriale, appare subito evidente quanto l'acqua costituisca necessariamente un aspetto ambientale significativo; presso i siti produttivi del Gruppo, l'azienda utilizza risorse idriche sotterranee emunte tramite pozzi o acqua da rete idrica pubblica. Per sopperire alle punte relative alla richiesta idrica specifica per i processi di lavaggio, l'acqua emunta dai pozzi o attinta da acquedotto viene opportunamente stoccata all'interno di vasche di accumulo e, prima di essere impiegata nel ciclo produttivo, viene addolcita mediante addolcitori a resine a scambio ionico. A seguito del processo di addolcimento, l'acqua viene inviata alla vasca di accumulo per l'utilizzo in linea di distribuzione ai macchinari di lavaggio e all'impianto di osmosi per la linea di produzione del vapore. La portata di alimentazione delle macchine impiegate per il lavaggio viene regolata e frazionata opportunamente per ciascuna fase di lavoro e tipologia di prodotto in lavaggio.

L'acqua viene utilizzata nei processi di lavaggio (sia della biancheria che dello strumentario chirurgico) e per alimentare i generatori di vapore; per questa ragione la gestione della risorsa idrica (intesa come razionalizzazione dei prelievi e ottimizzazione del consumo e recupero) è un aspetto ambientale significativo e un obiettivo costan-

te per il Gruppo, ancor più in questo momento storico, in cui stiamo vivendo uno dei peggiori momenti di scarsità idrica della storia. È in quest'ottica che Servizi Italia approva ogni anno dei piani di miglioramento ambientale all'interno dei quali rientrano obiettivi specifici associati ai prelievi idrici.

Complessivamente, il 68% dell'acqua utilizzata dai siti del Gruppo proviene da aree caratterizzate da stress idrico¹⁹, di cui circa il 61% da pozzo e il 39% da acquedotto. Nel corso del 2023, i prelievi di acque da aree ad alto stress idrico sono diminuiti del 5,4% (mentre la ridistribuzione del mix in approvvigionamento è rimasta pressoché invariata).

Questo miglioramento è stato possibile grazie all'installazione di un impianto di ultrafiltrazione presso il sito di Montecchio Precalcino (VI) che consente il riutilizzo nel processo produttivo dell'acqua scaricata e il revamping degli impianti di depurazione di Travagliato (BS) e Pavia di Udine che hanno permesso di efficientare il consumo di acqua nei processi produttivi oltre che migliorare sensibilmente la qualità dell'acqua scaricata (-75% tensioattivi scaricati).

Presso i siti del Gruppo sono state attuate numerose iniziative volte a promuovere l'uso razionale dell'acqua, e l'ottimizzazione dei prelievi idrici. Tra queste si possono citare l'installazione di sistemi di recupero delle acque di

processo, la modifica e l'ammodernamento dei macchinari di lavaggio, la convalida annuale dei processi produttivi per garantire il giusto equilibrio tra i livelli di qualità del prodotto/servizio richiesti dal cliente e le norme tecniche di settore. Inoltre, in diversi stabilimenti del Gruppo, sono stati installati misuratori specifici di portata idrica nelle diverse fasi di processo, al fine di individuare eventuali anomalie o perdite presso gli impianti ed avviare interventi specifici.

Nel 2023 si registra un **prelievo idrico pari a 1.726 megalitri (ML), in diminuzione del 6,3% rispetto al 2022**, associato principalmente all'efficientamento dei processi di lavaggio e all'installazione di impianti di recupero acqua.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

19. Per l'identificazione del livello di stress idrico è stato utilizzato l'Aqueduct Tool e sono state considerate aree a stress idrico tutte quelle con classificazione medium-high o superiore. Per maggiori informazioni, cfr. <https://www.wri.org/applications/aqueduct/water-risk-atlas/>

Non abbiamo acqua da perdere!



La scarsità idrica è un tema di crescente interesse e strategica importanza, dato che la disponibilità di acqua sta rapidamente calando sotto la spinta di numerosi fattori, tra cui la pressione demografica, lo sviluppo agricolo e industriale, la crescita della domanda di cibo e il cambiamento climatico. Il tema della scarsità idrica sta assumendo sempre più importanza e le aziende del nostro settore non possono più ignorare il fatto che l'acqua sia effettivamente l'"oro blu" e devono attuare rapidamente politiche di recupero e risparmio della risorsa.

Servizi Italia adotta specifici sistemi di ricircolo che permettono un'**attenta gestione delle risorse** e una **significativa riduzione dei consumi** per chilo lavorato. In particolare, abbiamo dotato i nostri stabilimenti di Bolzaneto (GE) e Montecchio Precalcino (VI) di impianti per il recupero dell'acqua di scarico mediante ultra e nanofiltrazione che hanno permesso di recuperare nel 2023 quasi 80.000 mc di acqua. Nel 2024 è prevista l'installazione di un terzo impianto in grado di aumentare il totale dell'acqua recuperata a oltre 200.000 mc.



Scarichi idrici di effluenti liquidi e acque reflue

Le acque di scarico derivanti dai processi produttivi vengono convogliate alla rete di raccolta reflui interna e scaricate in corpo idrico superficiale o in fognatura, previo opportuno trattamento.

Presso la maggior parte dei siti del Gruppo sono presenti specifiche autorizzazioni allo scarico che prevedono dei limiti quantitativi e qualitativi sulle acque reflue. Tutti i siti sono dotati di procedure per il controllo degli impianti di depurazione delle acque reflue, libretti di conduzione impianto e vengono effettuate analisi interne ed esterne periodiche per verificare l'affidabilità del processo depurativo rispetto agli standard previsti.

Le acque decadenti dalle attività appartenenti al settore in cui opera Servizi Italia sono caratterizzate principalmente da tensioattivi, composti dell'azoto, solidi sospesi, cloruri. Gli impianti di depurazione interni sono dimensionati e studiati in maniera specifica per l'abbattimento di tali contaminanti. Le analisi interne svolte giornalmente e periodicamente dai laboratori esterni valutano nello specifico i suddetti parametri, al fine di un costante monitoraggio dell'efficienza del sistema depurativo in funzione delle caratteristiche del settore. Ai fini dello scarico sono state prese in considerazione le caratteristiche del corpo idrico recettore e commisurati sulla base di ciò i parametri qualitativi e quantitativi delle acque reflue scaricabili.

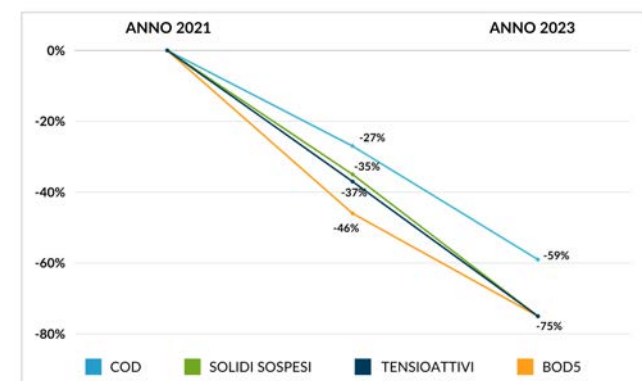
L'impegno del Gruppo si conferma rivolto verso il controllo della quantità e qualità degli scarichi idrici derivanti dalla propria attività, nel rispetto della normativa cogente e degli obiettivi interni coerenti con il proprio sistema di gestione ambientale.

I siti produttivi nei diversi Paesi sono dotati di impianti interni di trattamento di acque reflue, che rendono conformi le acque in uscita ai valori previsti dai provvedimenti

autorizzativi di sito e della normativa cogente in materia, sia nel caso di scarico in acque superficiali (pari al 3,47,1%) sia nel caso di scarico in fognatura (pari al 68,1%).

Al fine di garantire il livello stabilito di qualità delle acque di scarico, presso tutti gli impianti vengono effettuate analisi chimiche sulle acque reflue, sia internamente, sia a cura di laboratori esterni, con la periodicità prescritta dai provvedimenti autorizzativi di sito o dalle procedure interne.

In questo senso gli sforzi intrapresi negli ultimi anni da Servizi Italia per garantire una migliore qualità del refluo scaricato hanno portato a ottimi risultati. Il revamping degli impianti di depurazione di Montecchio Precalcino (VI) e Pavia di Udine, unite ad altri interventi di efficientamento e consolidamento degli impianti di depurazione esistenti, ha permesso nel 2023 di ridurre del 75% i valori in peso di COD (richiesta chimica di ossigeno), BOD5 (richiesta biochimica di ossigeno dopo 5 giorni) e tensioattivi e del 59% in peso i valori di tensioattivi scaricati rispetto al 2021.



L'impegno di Servizi Italia è rivolto al miglioramento continuo della qualità del refluo scaricato attraverso il continuo ammodernamento e efficientamento degli impianti di depurazione.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

4.4 Utilizzo di materiali di consumo e per imballaggi

301-1 | 301-2

Tema materiale	Impegno	SDG
Materiali e imballi	La scelta di utilizzare imballi con percentuali di plastica riciclata o bioplastica contribuisce a un minor utilizzo di plastica vergine e a una minore dispersione di plastiche e microplastiche nell'ambiente. La scelta che la biancheria dei clienti sia in imballaggi sostenibili contribuisce ad aumentare la sensibilità e la consapevolezza anche dei destinatari, innescando un circolo virtuoso lungo tutta la catena.	 

Imballaggi

Il Gruppo Servizi Italia, per lo svolgimento della propria attività, acquista differenti tipologie di materiali da imballaggio che vengono utilizzate all'interno dei propri siti produttivi. Tra gli imballaggi acquistati è possibile distinguere tra imballaggi forniti al cliente per la raccolta della biancheria da trattare e imballaggi utilizzati per il confezionamento finale della biancheria sanificata e per la sterilizzazione dello strumentario chirurgico da inviare al cliente, il cui smaltimento o recupero spettano dunque all'utilizzatore finale.

Gli obiettivi che il Gruppo si pone per promuovere la sostenibilità ambientale dei propri imballi riguardano l'utilizzo di imballaggi caratterizzati da minimo spessore in plastica e costituiti da percentuali di plastica riciclata. Il Gruppo favorisce inoltre le attività di recupero degli imballaggi di scarto in carta e plastica presso siti di trattamento rifiuti regolarmente autorizzati, nell'ottica di un processo di miglioramento continuo della performance ambientale.

Per sottolineare ulteriormente l'impegno del Gruppo nella riduzione della plastica vergine e nella riduzione della dispersione di plastiche nell'ambiente, la dichiarazione è stata integrata con un nuovo indicatore che evidenzia l'incidenza dei materiali da riciclo negli imballaggi

utilizzati per confezionare i tessuti lavorati (GRI 301-2).

Il Gruppo ha inoltre ottenuto per il secondo anno consecutivo un importante riconoscimento per il suo impegno a favore dell'ecodesign vincendo il **premio CONAI** per la riduzione dello spessore del film in polietilene, che ha consentito un considerevole risparmio di plastica vergine immessa sul mercato.

Nel corso del periodo di rendicontazione, il consumo totale di imballaggi in plastica ha registrato una significativa diminuzione (-12%) rispetto all'anno precedente, attestandosi a 714 tonnellate. Tale risultato è stato raggiunto attraverso un'efficace ottimizzazione dei consumi e una progressiva riduzione dello spessore del film in polietilene utilizzato per confezionare la biancheria lavata e pronta per la spedizione.

Nel 2023 è stato apportato anche un significativo miglioramento alla metodologia di calcolo degli imballi consumati che ha permesso, attraverso un miglioramento del sistema di raccolta dati, di estendere la rendicontazione a tutte le centrali di sterilizzazione e di contabilizzare anche l'uso, seppur marginale, di imballi in carta e cartone.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

QUALCOSA IN PIÙ

Cosa è il premio Conai?

Per il secondo anno consecutivo, Servizi Italia ha vinto il "premio CONAI per l'ecodesign degli imballaggi nell'economia circolare - valorizzare la sostenibilità ambientale degli imballaggi", patrocinato dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica. Quella del 2023 è stata la decima edizione del premio, il cui obiettivo era premiare le aziende che hanno investito in **attività di prevenzione rivolte alla sostenibilità ambientale dei propri imballaggi**.

Hanno partecipato al bando circa un centinaio di aziende, per un totale di oltre 350 progetti presentati. Ogni progetto rappresenta un caso virtuoso di riduzione dell'impatto ambientale dei pack attraverso leve come la facilitazione delle attività di riciclo, l'utilizzo di materiale recuperato, il risparmio di materia prima.



Sostanze chimiche

All'interno dei siti produttivi del Gruppo vengono utilizzate differenti tipologie di prodotti chimici per il lavaggio, la sanificazione e il ricondizionamento di prodotti tessili, strumentario chirurgico, armadi, roller e contenitori con cui vengono movimentati i prodotti diretti al cliente finale.

Il Gruppo si è posto l'obiettivo di migliorare costantemente l'efficienza dei processi di lavaggio, al fine di ottimizzare l'uso di sostanze chimiche impiegate nella produzione. In particolare, ha dedicato grande attenzione all'uso di sostanze chimiche a basso impatto ambientale e per questo motivo, nel corso del 2023, tutti i processi di lavaggio di lavanderia sono stati eseguiti con prodotti a marchio Ecolabel. Nel 2023 si è registrato un consumo pressoché costante dei prodotti chimici rispetto al 2022 (-1%).

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.



Una delle attività del progetto Santa Gemma è il recupero di tessili arrivati a fine vita. Lenzuola strappate o irrimediabilmente macchiate possono trasformarsi in federe o traverse da reinserire nel ciclo produttivo.

Capi tessili

A partire dal 2023, Servizi Italia ha introdotto nel perimetro di rendicontazione anche i capi tessili di proprietà del Gruppo e oggetto del servizio di lano. I capi acquistati da Servizi Italia sono composti principalmente da cotone e fibre sintetiche in percentuale variabile a seconda dell'uso finale del capo e delle richieste dei clienti.

I progetti di recupero e valorizzazione dei tessili messi in campo da Servizi Italia a partire dal 2023 hanno permesso di ridurre il consumo degli stessi passando dalle 2.554 tonnellate acquistate nel 2022 a 2.482 tonnellate nel 2023 (-2,8%).

In particolar modo i progetti di economia circolare e simbiosi industriale sviluppati in Italia, come ad esempio il progetto "Santa Gemma", hanno ridotto l'acquisto di capi tessili del 9% nel 2023 (solo Servizi Italia S.p.A.).

FOCUS ON

Cosa vuol dire Ecolabel?

Ecolabel UE è il marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea che contraddistingue prodotti e servizi che pur garantendo elevati standard prestazionali sono caratterizzati da un ridotto impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita.

Il marchio è stato istituito nel 1992 dal Regolamento n. 880/92 ed è oggi disciplinato dal Regolamento (CE) n. 66/2010 in vigore nei 28 Paesi dell'Unione Europea e nei Paesi appartenenti allo Spazio Economico Europeo - SEE (Norvegia, Islanda, Liechtenstein).



4.5 Gestione responsabile dei rifiuti

306-1 | 306-2 | 306-3

Tema materiale	Impegno	SDG
Gestione responsabile dei rifiuti	La corretta gestione dei rifiuti, attraverso prima la prevenzione alla produzione e poi l'avvio a riciclo permette di ridurre la propria impronta carbonica e idrica. In particolare, nel caso di Servizi Italia, il riciclo e il riuso dei prodotti tessili consentirebbero di diminuire l'impiego di materie vergini. L'introduzione di nuove attività di recupero e riciclo potrebbe avere anche impatti positivi dal punto di vista sociale, generando nuovi settori industriali e nuove prospettive di occupazione.	

Il Gruppo ritiene la produzione di rifiuti speciali, sia pericolosi che non pericolosi, uno degli aspetti ambientali di maggior rilievo, a causa dei volumi generati. Per questo motivo la politica del Gruppo privilegia, ove possibile, l'avvio di operazioni di recupero piuttosto che di smaltimento dei rifiuti generati durante i cicli produttivi, con l'impegno di selezionare con la massima accuratezza i fornitori del servizio di smaltimento/recupero finale.

Nel 2023 il Gruppo avviato diversi progetti di simbiosi industriale, nel territorio italiano, finalizzati a valorizzare i rifiuti prodotti e donare loro nuova vita. Uno di questi progetti ha permesso di recuperare e valorizzare i materassi a fine vita.

La produzione dei rifiuti per l'anno oggetto di rendicontazione è aumentata del 7,8% rispetto al 2022, principalmente a causa della manutenzione straordinaria effettuata sul depuratore di Montecchio Precalcino (VI), che ha permesso l'installazione dell'impianto di recupero acqua, e una migliore gestione degli scarti tessili.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione "Allegati".

QUALCOSA IN PIÙ

REDUCE - REUSE - RECYCLE

Recuperiamo materassi a fine vita per creare materia prima seconda e ridurre l'uso di poliuretano vergine

Nel triennio 2021-2023 abbiamo recuperato oltre 28.000 materassi, risparmiando circa 20 ton di poliuretano vergine e contribuendo a una riduzione del 59% delle emissioni climalteranti, del 58% dei gas acidificanti e del 47% dell'eutrofizzazione delle acque.

Uno dei progetti di economia circolare sviluppati da Servizi Italia nel corso del 2023 ha riguardato il recupero dei materassi utilizzati nel servizio di lavanolo e giunti a fine vita, trasformandoli da rifiuti in risorse dalle quali è possibile estrarre nuovamente valore. Questo obiettivo è stato possibile, grazie alla collaborazione con un'azienda italiana che reimmette il poliuretano dei materassi a fine vita in nuovi cicli produttivi, riutilizzandolo come nuova materia prima per la produzione di altri prodotti. Questo processo permette di eliminare la produzione di oltre un centinaio di tonnellate di rifiuti e soprattutto di evitare l'immissione sul mercato di altrettante quantità di poliuretano vergine prodotto a partire dalla trasformazione di combustibili fossili.





5

IL VALORE DELLE PERSONE

5.1 Assunzioni e occupazione

5.2 Ascolto dei dipendenti e gestione del cambiamento

5.3 Politiche di remunerazione

5.4 Formazione e sviluppo dipendenti

5.5 Diversità e pari opportunità

5.6 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

5.7 Welfare, benessere e serenità sociale

5.8 Relazioni industriali



Le persone sono un elemento fondamentale nella crescita di un'azienda. Persone affiatate, valorizzate, che si riconoscono nei valori aziendali permettono di affrontare sfide sempre maggiori in uno scenario sempre più dinamico e competitivo. Creare un'occupazione stabile e continuativa, così come garantire un ambiente di lavoro sano, in cui sentirsi protetti, sono aspetti cruciali nel rapporto fra e con le persone del Gruppo.

Le risorse umane sono un elemento sempre più strategico per il successo delle organizzazioni, ma il potenziale conflitto tra vita professionale e vita privata è una minaccia alla salute e al benessere delle persone e allo sviluppo stesso dell'organizzazione. Per un'impresa, dunque, non si tratta soltanto di una questione etica di responsabilità sociale, ma anche di un obiettivo di business aziendale e d'interesse pubblico.

Nel corso di questi anni, abbiamo reso strutturale lo smart-working e abbiamo implementato politiche di flessibilità che facilitano la gestione dei diversi carichi di cura, affinché nessuno si debba sentire nella posizione di dover scegliere fra carriera e responsabilità familiari.

5.1 Assunzioni e occupazione

2-7 | 2-8 | 401-1 | 401-3 | 405-1

Tema materiale	Impegno	SDG
Gestione capitale umano e sviluppo dei dipendenti.	Capacità del Gruppo di sviluppare competenze e supportare la crescita professionale del personale, accrescendo il know-how aziendale. La capacità di trattenere le risorse, anche attraverso la disponibilità di pratiche di welfare aziendale, conciliazione vita lavoro e well being può avere implicazioni sul rapporto col territorio e con la comunità all'interno della quale l'azienda opera, oltre a rappresentare un luogo di crescita. La capacità di creare una cultura aziendale ben radicata e strutturata può avere ripercussioni positive lungo tutta la catena, visto che - per collaborare col Gruppo - partner e clienti dovranno allinearsi ai suoi principi e valori.	 

Il Gruppo Servizi Italia occupa la maggior parte delle proprie risorse nelle aree produttive (lavanderie industriali, centrali di sterilizzazione, magazzini e guardaroba dedicati alla distribuzione dei materiali). La distribuzione delle risorse è proporzionata in funzione del servizio, che deve essere sempre garantito indipendentemente dalle condizioni di contesto.

I livelli occupazionali del Gruppo restano sostanzialmente stabili; al 31 dicembre 2023 l'organico conta **3.546 dipendenti** (3.553 nel 2022) di cui l'87,8% sono operai, il 10,9% impiegati, lo 0,9% quadri e lo 0,4% dirigenti.

L'attività svolta dal Gruppo è ad alta intensità di manodopera, perché nonostante l'automatizzazione di alcune fasi del processo, una buona parte delle attività resta comunque manuale. È importante sottolineare la presenza di un numero rilevante (**96%**) di **contratti a tempo indeterminato**, questo a significare che il Gruppo offre possibilità di occupazione stabile e utilizza il contratto a termine in maniera residuale, per affrontare stagionalità o eventuali picchi di lavoro. La maggior parte dei dipendenti è assunto con contratto full-time, mentre il contratto part-time è utilizzato come strumento di flessibilità per coloro che ne hanno fatto richiesta. I lavoratori non dipendenti rappresentano una parte residuale della manodopera impiegata (< 5%) presenti principalmente in Italia, laddove il contratto di somministrazione rappresenta un'alternativa al contratto a tempo determinato stanti le rigidità normative che limitano fortemente l'utilizzo di quest'ultimo.

Nel corso del 2023 sono state assunte 1.512 persone in tutto il Gruppo, con un tasso di turnover in entrata del 43%, ma con sostanziali differenze a livello geografico legate alle particolari caratteristiche del mercato di lavoro di ciascun paese.

Per quanto riguarda il congedo parentale, le Società garantiscono nei Paesi in cui opera il Gruppo pari condizioni di accesso per uomini e donne nel rispetto della normativa locale vigente. Nel 2023 hanno usufruito del congedo parentale 65 uomini e 97 donne con un tasso di rientro al lavoro al 31 dicembre 2023 rispettivamente dell'87,5% e dell'80%. Il dato conferma il trend dello scorso anno per ciò che riguarda i congedi parentali usufruiti da uomini, a riprova di un migliore bilanciamento dei carichi familiari; tuttavia, nel 2023, si registrano meno eventi nascita

e, di conseguenza, meno richieste di congedo obbligatorio da parte delle donne. I tassi di retention rimangono in entrambi i casi alti (circa 70%), confermando l'impegno dell'azienda nel supportare i lavoratori nel conciliare vita privata e lavorativa e di fatto confermando l'efficacia delle relative politiche aziendali.

Nel corso del 2023, è stato sviluppato un programma di affiancamento per i neoassunti affinché ogni nuovo ingresso in azienda sia un'opportunità di crescita e di scambio. Accogliere in modo strutturato le persone che si uniscono al team di Servizi Italia favorisce il trasferimento di conoscenze e competenze tra generazioni diverse, creando un ambiente lavorativo ricco di diversità di pensiero e di esperienza.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

5.2 Ascolto dei dipendenti e gestione del cambiamento

403-6

Affinché si crei un ambiente di lavoro coeso, ma allo stesso tempo aperto e stimolante, è fondamentale aprire canali di dialogo e comunicazione interna che avvicinino tutto il personale dipendente e che lo rendano partecipe alle attività aziendali. Ascoltare e soddisfare i bisogni dei propri dipendenti rappresenta un vantaggio notevole in un mercato altamente competitivo come quello odierno. Il Gruppo comunica attraverso sito web, social media, mailing-list, bacheche aziendali, intranet aziendale e, dalla fine del 2022, anche attraverso un sistema di Digital Signage attraverso il quale è stato condiviso un piano editoriale che include informazioni relative a salute, sicurezza prevenzione, brand, ambiente, qualità.

Servizi Italia opera nel settore delle lavanderie industriali da oltre 35 anni, adattandosi e modificando la propria strategia

in funzione dei cambiamenti di mercato, spesso anticipando le tendenze future e influenzando positivamente le pratiche di settore. Normalizzare il confronto, anche quando è necessario parlare delle “cose che non vanno bene” e fare dell'ascolto una pratica condivisa sono due obiettivi che Servizi Italia sta perseguendo con costanza per creare una squadra sempre più integrata e compatta. La formazione professionale, infatti, non può prescindere dal confronto e dall'ascolto: partire da ciò che si desidera apprendere, da ciò che non funziona e da ciò che manca è un passo fondamentale per creare piani di sviluppo e aggiornamento adeguati che possano colmare i gap oggettivi nelle competenze operative richieste dal ruolo; definire la cornice di valori e la strategia così che ogni dipendente possa farle proprie; consolidare la consapevolezza che la formazione è una leva strategica anche per la crescita aziendale.

Servizi Italia applica una policy di “**Succession Planning**” (ultimo aggiornamento marzo 2021) che garantisce la business continuity e agevola il ricambio generazionale all'interno della società, attraverso la definizione di fasi strutturate e tavole di successione per dirigenti con responsabilità strategica, senior manager, ruoli chiave e ruoli speciali dell'organizzazione, al fine di ridurre l'incertezza nella gestione aziendale e di poter selezionare i migliori possibili sostituti. Inoltre, la politica di successione ha lo scopo di favorire la crescita professionale di figure interne alla Società dotate di capacità di leadership e assicurare la sostenibilità aziendale di cambiamenti di ruoli tramite l'individuazione di successori a breve e a medio termine per tutte le posizioni manageriali strategiche.

Sempre in un'ottica di ascolto, nel corso del 2023, è stato istituito lo sportello “**SI Ascolta**”, un luogo pensato per tutti i dipendenti che, partendo dal proprio vissuto, possono condividere spunti di miglioramento e proposte di iniziative volte a favorire una migliore inclusione in azienda. Questo canale, gestito dalla Diversity Manager, rappresenta un punto di contatto diretto per migliorare – ad esempio – l'ac-

cessibilità dei servizi, collaborare alla definizione di processi aziendali, proporre iniziative per favorire l'integrazione e l'inclusione indipendentemente da età, genere, orientamento sessuale, cultura o religione.

5.3 Politiche di remunerazione

2-19 | 2-20 | 2-21 | 405-2.a

Le politiche di remunerazione mirano a premiare le persone e il loro contributo secondo criteri di equità e di meritocrazia, che vengono condivisi in modo trasparente nei diversi processi di valutazione. Il sistema di remunerazione del Gruppo è differente per i diversi attori aziendali e comprende una componente retributiva e sistemi di incentivazione variabile per obiettivi e benefit. Il Gruppo offre ai nuovi assunti e ai propri dipendenti un pacchetto retributivo in linea con le migliori pratiche di mercato e nel rispetto dei minimi previsti dai riferimenti normativi in vigore nei diversi Paesi in cui il Gruppo opera.

La politica retributiva mira a riconoscere, in modo equo e concreto, l'impegno e il contributo delle persone al successo dell'azienda. I livelli retributivi dipendono dal ruolo e dalle responsabilità ricoperti dalle persone, in modo da riflettere le esperienze e le competenze, il livello di eccellenza dimostrato e il contributo generale apportato al business senza alcuna discriminazione. In nessun caso sono stati rilevati livelli retributivi al di sotto della remunerazione minima locale per la categoria di riferimento dei nuovi assunti. Nell'accordo integrativo aziendale, stipulato tra la Società e le organizzazioni sindacali, è stato inserito un premio di risultato basato su indicatori di performance economica e di produttività.

Per i ruoli apicali e di responsabilità è previsto un bonus legato alla valutazione delle performance e dei risultati anche ESG (piano annual bonus system e piano long term incentive cash), mentre per tutta la restante popolazione aziendale è previsto un premio di risultato.

Attraverso l'implementazione dei piani di incentivazione, Servizi Italia intende promuovere e perseguire i seguenti obiettivi:

- legare la remunerazione delle risorse chiave aziendali all'effettivo rendimento della Società, al successo sostenibile e alla creazione di nuovo valore per il Gruppo Servizi Italia, come anche auspicato nell'ambito del Codice di Corporate Governance delle società quotate;
- orientare le risorse chiave aziendali verso strategie per il perseguimento di risultati economico-finanziari e a una maggiore pervasività del tema della sostenibilità dell'attività di impresa, integrata nelle sue prospettive strategiche;
- allineare gli interessi del top management a quelli degli azionisti e investitori;
- introdurre politiche di **retention** volte a fidelizzare le risorse chiave aziendali e incentivare la loro permanenza nella Società ovvero nel Gruppo.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla "Relazione sulla remunerazione 2023".

Il Gruppo, al fine di valutare il posizionamento del pacchetto retributivo riconosciuto ad Amministratori, Dirigenti, Ruoli Apicali, Responsabili di funzione di staff e linee organizzative rispetto al mercato, conduce periodicamente un'analisi del posizionamento retributivo per le posizioni apicali e le key position della società (suddivisa in dirigenti, quadri, impiegati) attraverso la conduzione di un'analisi di benchmark rispetto al mercato di riferimento, con l'ausilio di un fornitore specializzato e/o indagini di mercato pubblicate da fonti riconosciute. L'analisi prende come riferimento il mercato considerando un paniere di aziende comparabili per settore di business, per dati dimensionali (in termini di fatturato e numero di dipendenti), per tipologia/caratteristiche e peso del ruolo (definito attraverso l'analisi delle job description, finalità e responsabilità del ruolo), in modo da rendere omogeneo il confronto anche tra aziende differenti.

La struttura retributiva è basata su due componenti che definiscono la retribuzione complessiva:

- **Retribuzione Annuale Lorda (RAL):** determinata generalmente tenendo conto della specializzazione professionale, il ruolo organizzativo ricoperto con le connesse responsabilità;
- **Retribuzione Variabile:** determinata al fine di premiare i risultati raggiunti, sulla base di obiettivi individuali assegnati annualmente o nel medio-lungo periodo e che sono elemento motivazionale e di retention. Gli obiettivi potranno, quindi, essere sia di tipo quantitativo, ovvero obiettivi di carattere numerico (valori assoluti, percentuali e/o indici), che di tipo qualitativo (comunque misurabili attraverso comportamenti osservabili).

Gli ultimi risultati di analisi hanno evidenziato che il posizionamento complessivo di Servizi Italia risulta in linea con il mercato di riferimento, sia in termini di retribuzione annua lorda, variabile e quindi retribuzione complessiva.

Si segnala che, relativamente al personale operativo, gli eventuali incrementi della componente retributiva possono verificarsi, oltre che per l'applicazione del CCNL, per l'apprezzamento delle professionalità, competenze e capacità.

Il rapporto tra la retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annua mediana di tutti i dipendenti del Gruppo esclusa la suddetta persona risulta pari a 17,93 nel 2023, 21,08 nel 2022.

Il rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione e l'incremento percentuale mediano della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti è pari a 0 poiché la persona più pagata all'interno del Gruppo non ha avuto incrementi retributivi nel corso del 2023²⁰.

In un'ottica di maggiore trasparenza e a valle del processo di certificazione secondo la norma UNI/PdR 125:2022 relativa alla parità di genere, abbiamo scelto di inserire l'indicatore 405-2.a "Rapporto fra stipendio base femminile e maschile" e

"Rapporto fra retribuzione complessiva femminile e maschile". Per ciò che riguarda il primo indicatore ("Rapporto fra stipendio base femminile e maschile"), questo risulta sempre pari a 1 poiché lo stipendio base, a parità di mansione, è il medesimo per uomini e donne e corrisponde a quanto stabilito dai contratti collettivi e/o dalla normativa vigente nei paesi di riferimento.

Per quanto riguarda invece il secondo indicatore ("Rapporto fra retribuzione complessiva femminile e maschile") il rapporto è sostanzialmente pari a 1 per la categoria operai, mentre si evidenzia uno scostamento significativo per le altre categorie professionali (per impiegati e dirigenti il rapporto è pari all'87%, mentre per i quadri è pari al 68%²¹).

In merito a ciò e nell'ambito delle attività previste dalla certificazione UNI/PdR125:2022, per Servizi Italia S.p.A. è già stato varato un piano di miglioramento volto a migliorare il gender pay gap.

20. La retribuzione totale annua comprende lo stipendio base in forma di RAL annualizzata al 31 dicembre, i benefici non monetari, i bonus (ABS) e l'LTi (valori target). Sono esclusi gli straordinari e altre componenti legate a fattori non strutturali della retribuzione. L'individuo più pagato nel corso degli esercizi analizzati è il Direttore Generale. Per la parte variabile della retribuzione sono stati considerati i valori target, ovvero il 100% del premio ottenibile, in quanto gli effettivi importi erogati non sono disponibili alla data di pubblicazione della DNF. Per i dipendenti a tempo parziale sono stati utilizzati tassi di retribuzione equivalenti a tempo pieno (ETP).

21. Il dato risente di un effetto distorsivo dovuto ad una particolare situazione retributiva. Depurato da questo effetto, il rapporto sui quadri sarebbe pari all'80%.

5.4 Formazione e sviluppo dei dipendenti

2-17 | 403-5 | 404-1

Tema materiale	Impegno	SDG
Gestione capitale umano e sviluppo dei dipendenti	Capacità del Gruppo di sviluppare competenze e supportare la crescita professionale del personale, accrescendo il know-how aziendale. La capacità di trattenere le risorse, anche attraverso la disponibilità di pratiche di welfare aziendale, conciliazione vita lavoro e well being può avere implicazioni sul rapporto col territorio e con la comunità all'interno della quale l'azienda opera, oltre a rappresentare un luogo di crescita. La capacità di creare una cultura aziendale ben radicata e strutturata può avere ripercussioni positive lungo tutta la catena, visto che - per collaborare col Gruppo - partner e clienti dovranno allinearsi ai suoi principi e valori.	 

Ascolto e confronto sono i pilastri che reggono i percorsi formativi all'interno di Servizi Italia. Normalizzare il confronto e fare dell'ascolto una pratica condivisa sono due obiettivi che Servizi Italia sta perseguendo con costanza per creare un team sempre più integrato e compatto. La formazione professionale, infatti, non può prescindere dal confronto e dall'ascolto: partire da ciò che si desidera apprendere, da ciò che non funziona e da ciò che manca è un passo fondamentale per creare piani di sviluppo e aggiornamento adeguati che possano colmare i gap oggettivi nelle competenze operative richieste dal ruolo e definire la cornice di valori e la strategia così che ogni dipendente possa farle proprie. La formazione è una leva strategica per la crescita aziendale ed è da questo punto che siamo partiti per dare seguito all'impegno nel mettere le persone al centro, costruendo percorsi formativi capaci di promuovere una cultura organizzativa basata su collaborazione, comunicazione e capacità di lavorare come gruppo verso un obiettivo comune. I percorsi che hanno caratterizzato l'ultimo anno hanno avuto come denominatore comune l'impegno a promuovere il valore della comunicazione interna, l'importanza della condivisione tra funzioni, la sostenibilità e il valore della sicurezza all'interno dei nostri ambienti di lavoro.

Uno dei momenti fondamentali di questo anno è stato il percorso che ha portato alla definizione dei nuovi valori azien-

dali che ha creato un consolidamento della nostra cultura organizzativa, attraverso un nuovo modo di comunicare, orientandoci all'innovazione e al miglioramento continuo. Per farlo, abbiamo costruito un progetto formativo che includesse tavoli di lavoro misti, con colleghi provenienti da diverse funzioni e incentivando formazioni interne per aggiornare le nostre competenze.

Abbiamo così investito in percorsi che mettessero al centro l'importanza del lavorare in team, creando momenti dedicati a rintracciare metodologie di lavoro efficienti e condivise e a consolidare un clima positivo e inclusivo.

Per poter agevolare la cooperazione abbiamo anche organizzato un offsite con diverse funzioni (HR, QHSE, Operation) in cui attraverso una riflessione che includesse aspetti legati alla nostra etica e morale e nuove teorie organizzative, potessimo arrivare a una consapevolezza e a una volontà di agire condivisa verso un obiettivo comune, anche se non uguale.

Sono stati creati dei focus group per analizzare insieme temi riguardanti le nostre certificazioni (in particolare quelle ambientali e Family audit) e processi che vedranno la luce nelle annualità future, come il percorso sulla leadership aziendale che vedrà la sua piena realizzazione nel 2024.

Anche quest'anno, la volontà di confrontarci con l'esterno e di farci ispirare, si è confermata con la partecipazione ad eventi come il Wobi e il Sales Marketing Forum, in cui abbiamo avuto l'opportunità di raccogliere nuovi spunti utili alla nostra organizzazione.

Per quanto riguarda la formazione interna abbiamo costruito un articolato percorso formativo, aperto a tutti, ma fortemente orientato alla nostra formazione commerciale, in cui diversi colleghi si sono trasformati in docenti trasferendo le loro conoscenze e competenze; le tematiche affrontate sono state diverse: dall'aggiornamento del nuovo codice degli appalti, all'approfondimento delle soluzioni che possiamo offrire ai nostri clienti, così come a nozioni di organizzazione aziendale e aspetti legati alla creazione del budget.

Inoltre, in chiave di valorizzazione della comunicazione interna, identità aziendale e formazione, abbiamo creato le basi per un progetto interno, individuando colleghi riconosciuti come "ambassador" per condividere e calare maggiormente all'interno della realtà aziendale tematiche legate a brand identity, cybersecurity e netiquette.

Nel corso del 2023, **il Gruppo ha erogato un totale di 31.073 ore di formazione, pari a 8,76 ore per dipendente**, coinvolgendo per il 68,9% operai, il 26,7% impiegati, il 3,6% quadri e lo 0,8% dirigenti. Il significativo aumento delle ore

FOCUS ON

L'Academy di Servizi Italia

Sempre in un'ottica di sviluppo di risorse interne e di valorizzazione del knowhow interno, il 2023 ha visto l'avvio dell'**Academy Servizi Italia**.

Il progetto nasce dall'esigenza di colmare la scarcity dei profili attualmente presenti sul mercato del lavoro attraverso un percorso di crescita interno di figure di potenziale, capaci di rispondere alle future esigenze dei nostri reparti produttivi, dare una continuità e agevolare anche l'inserimento anche di nuove tecnologie. In questo scenario formativo abbiamo avuto un pieno coinvolgimento dei colleghi dell'Ufficio Tecnico, che hanno trasferito le loro competenze anche attraverso momenti di test e workshop. La formazione si concluderà nel 2024 con l'obiettivo di creare dei percorsi effettivi di crescita interna non solo in termini di formazione ma anche di ruolo.

Visto il successo di questa iniziativa, si è ritenuto utile ampliare il raggio d'azione dell'Academy e renderla un vero e proprio contenitore di competenze, per programmi di formazione disegnati ad hoc.



ACADEMY

di formazione erogate (+46%) deriva sicuramente da una maggior valorizzazione delle attività di formazione, sia nei termini di tracciamento che nella volontà di aprirsi a diverse dimensioni.

Come detto, il 2023 è stato un anno di significativi cambiamenti non solo in termini organizzativi, ma anche culturali, portando dunque alla volontà di creare di percorsi formativi capaci di sostenere anche gli obiettivi strategici dell'Azienda; abbiamo lavorato su più dimensioni, potenziando le competenze tecniche (formazione commerciale, progetto "Academy", excel, area legale e amministrativa HR) e aumentando lo spazio per quelle trasversali (team coaching, netiquette, valori, modello di leadership), mantenendo sempre salda la volontà di lavorare in un'ottica di qualità, sostenibilità, sicurezza ed empowerment.

Anche in Brasile, il numero delle ore di formazione è aumentato (+59,4%). Questo risultato deriva in parte da una maggiore forza lavoro impiegata, che ha necessitato di un maggiore numero di ore di formazione per essere integrata. Oltre a questo, sono stati tenuti anche corsi specifici che non esistevano in passato, come ad esempio la formazione dedicata all'area Risorse Umane e allo sviluppo della leadership.

In continuità con gli anni precedenti, oltre alla formazione obbligatoria in materia di sicurezza, sono state organizzate sessioni di formazione complementare al fine di stimolare la percezione del rischio e la sostenibilità nell'ambiente di lavoro.

In sintesi, come già accaduto per il 2022, la crescita delle ore di formazione erogate nel 2023 è stata il risultato di un'attenta pianificazione e gestione dei processi formativi, in linea con l'ottica human centric, finalizzata alla valorizzazione delle competenze dei lavoratori e alla crescita strategica dell'azienda.

Per quanto riguarda la formazione al CdA sui temi inerenti la sostenibilità, si conferma che il 3 ottobre 2023 si è svolto il piano di induction previsto. La formazione ha incluso un'analisi del contesto normativo, l'organizzazione della rendi-

contazione a livello di Gruppo, l'approccio alla materia relativi impegni, per poi arrivare alla futura evoluzione normativa, con indicazioni su timeline e tempi di applicazione, per poi chiudere sul tema della Tassonomia Europea e delle possibili azioni evolutive.

Di seguito i principali ambiti di formazione suddivisi per area geografica.

AREA	AMBITI FORMATIVI
ITALIA	Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, Ambiente e Qualità Diversità e comunicazione inclusiva Tecnologia e sviluppo delle competenze professionali Sistemi di certificazione UNI EN 37001, MOG 231 e normative in genere
BRASILE	Tecnologia e sviluppo delle competenze professionali Privacy e legislazione sul lavoro Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, Ambiente e Qualità
TURCHIA	Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, Ambiente e Qualità Tecnologia e sviluppo delle competenze professionali Privacy, politiche all'interno dei luoghi di lavoro e normative in genere

5.5 Diversità e pari opportunità

Tema materiale	Impegno	SDG
Diversità, inclusione e pari opportunità	Promuovere l'uguaglianza di genere è una necessità di giustizia nella società di oggi. Favorire la parità di genere permette di trattenere i talenti, stimolare l'innovazione, migliorare la reputazione aziendale e i risultati economici, traducendosi in rendimenti positivi di lungo termini per gli investitori. Il Gruppo si impegna a rispettare la dignità di ciascuno e a offrire pari opportunità a tutti i dipendenti, rifiutando qualunque forma di discriminazione. La diversità viene riconosciuta, a tutti i livelli, come un valore da coltivare nell'organizzazione per favorire lo scambio di esperienze e permette di cogliere le trasformazioni e i cambiamenti attualmente in atto, sviluppando una cultura aziendale sempre più aperta.	

Il Gruppo Servizi Italia opera in diversi ambiti geografici caratterizzati da un'ampia differenziazione anagrafica e di genere. L'eterogeneità delle risorse è portatrice di valori e opportunità derivanti dai diversi modi di perseguire e raggiungere i massimi livelli di performance all'interno di un unico e più ampio disegno organizzativo di Gruppo.

Tutelare la diversità, garantire pari opportunità e creare un ambiente non discriminatorio sono impegni che il Gruppo si è assunto già da tempo, attraverso il mantenimento della certificazione SA8000, l'adozione per tutte le società di un Codice Etico e di Linee Guida per la Responsabilità Sociale, oltre ovviamente al pieno rispetto della normativa vigente in ciascun paese in cui Servizi Italia è presente.

Siamo convinti che la presenza di persone di genere diverso e, in senso più ampio, di cultura/generazioni/religioni/etnie diverse faciliti la creazione di un ambiente inclusivo, capace di produrre nuove idee, intuizioni, soluzioni e prestazioni positive, oltre che favorire la crescita di ogni singola persona e della stessa azienda. Gestione della diversity e innovazione sono due temi strettamente correlati, poiché esperienze di vita diverse portano punti di vista diversi che possono quindi impattare positivamente sullo sviluppo aziendale.

Per andare incontro ai talenti di oggi e di domani, le organizzazioni devono evolvere sempre di più i loro programmi di Diversity, Equity and Inclusion, ponendoli al centro della

loro strategia di gestione del capitale umano. Sul posto di lavoro si incontrano persone con background culturali, professionali e demografici diversi fra loro ed è fondamentale disporre di strumenti adeguati ad una moltitudine di esigenze. Attuare una politica inclusiva all'interno delle aziende crea appartenenza e assicura ai dipendenti un trattamento equo e pari opportunità professionali.

Da questo punto di vista, Servizi Italia crede nel valore delle persone e nella ricchezza delle loro differenze e si impegna ad assicurare le stesse possibilità di crescita professionale a tutte le persone presenti in azienda e ha assunto formalmente l'impegno a promuovere una politica che ponga l'attenzione sulla diversità, sulla parità di genere, sull'empowerment femminile e sulle pari opportunità definendo gli impegni e le linee guida da implementare attraverso prassi e processi per la creazione di un ambiente di lavoro inclusivo e con pari opportunità di genere nell'intero ciclo di selezione, gestione, sviluppo e carriera.

Sempre più lavoratori, specialmente i più giovani, stanno completamente rivalutando le proprie esigenze e preferenze professionali. Oggi più che mai è fondamentale evidenziare che i temi che stanno acquisendo sempre più importanza per i lavoratori e a cui le aziende devono prestare particolarmente attenzione sono proprio quelli legati a diversità, equità e inclusione (DEI).

Nel corso del 2023, Servizi Italia ha ottenuto la Certificazione **UNI/PdR 125:2022**, il cui obiettivo è favorire l'adozione di politiche per la parità di genere e l'empowerment femminile a livello aziendale, oltre a facilitare l'accesso delle donne al mercato del lavoro, armonizzando i tempi di vita.

In particolare, il processo di certificazione ha portato alla definizione di un piano strategico i cui temi principali sono:

- recruitment, gestione della carriera ed equità salariale;
- genitorialità, cura, work-life balance e welfare;
- formazione e sviluppo professionale;
- prevenzione abusi e molestie.

Nel corso di quest'anno, Servizi Italia è entrata a far parte del **network Valore D**, la prima associazione italiana di imprese che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva. L'entrata nel network ci ha dato la possibilità di accedere all'Academy di Valore D, che sviluppa un'offerta formativa in grado di intercettare contenuti innovativi e nuovi trend per diffondere una cultura aziendale inclusiva che valorizzi tutte le diversità, mantenendo sempre un focus sulla parità di genere. L'offerta formativa è rivolta a tutta la popolazione aziendale, uomini e donne, ed è diversificata per livello di seniority così da soddisfare bisogni formativi nei vari momenti della vita professionale, sia per chi è appena entrato in azienda, sia per i manager in posizioni executive.

In particolare, nel corso del secondo semestre 2023, alcune dipendenti di Servizi Italia hanno partecipato a incontri online sui temi: donne stem, generazioni a confronto, disabilità e inclusione e altri.

In un'ottica di inclusività e parità, il processo di selezione e assunzione del personale è disciplinato da apposite procedure e la selezione dei dipendenti viene effettuata sulla base delle competenze e delle capacità professionali dei candidati. Il Gruppo garantisce a tutti le pari opportunità nell'accesso, senza discriminazione alcuna per ragioni di genere, appartenenza etnica, nazionalità, religione, opinioni politiche, orientamento sessuale, condizioni personali e sociali. I processi di gestione delle risorse umane sono applicati secondo gli stessi principi di meritocrazia, equità e trasparenza in tutti i Paesi in cui il Gruppo opera.

Sono molti i motivi per cui è importante creare un posto di lavoro diverso e inclusivo: migliora il mantenimento dei talenti, aiuta in termini di sostenibilità sociale, consente di ottenere migliori risultati in termini di innovazione. Tuttavia, queste motivazioni da sole non bastano per mantenere davvero diversità, equità e inclusione. Si tratta di una questione che tocca cuori e menti e richiede un impegno a lungo termine, a beneficio prima di tutto della salute e del benessere dei dipendenti. Si tratta di un tema strettamente legato alla cultura aziendale e, proprio per questa ragione, alla luce dei cambiamenti che hanno avuto luogo nel corso di quest'anno, Servizi Italia ha iniziato a voler fare di più con maggiore efficacia.

Il fattore chiave nel percorso intrapreso da Servizi Italia sarà un approccio coerente che miri a cambiare le convinzioni limitative e i comportamenti associati a diversità e inclusione e che diventi importante per tutti. Per creare un "posto di lavoro rispettoso" che sostenga trasparenza e pari opportunità, è necessario che tutti i dipendenti si sentano ascoltati prima e rappresentati poi, in modo da sentire di avere una partecipazione comune e condivisa.

In quest'ottica si colloca quindi un piano di comunicazione e formazione specifico, che è partito nel corso del 2023 e che

si prolungherà anche lungo tutto il 2024. L'istituzione del canale di comunicazione diretto con la Diversity Manager, **SI-Ascolta**, permette inoltre a tutta la popolazione aziendale di mettersi in contatto diretto con la funzione aziendale, in modo da condividere suggerimenti e iniziative volte a migliorare le pratiche di inclusione.

In questa fase, attraverso il sistema di Digital Signage installato negli stabilimenti, veicoliamo informazioni di diverso tipo inerenti il tema, come ad esempio:

- sensibilizzazione sulla violenza di genere;
- come inviare segnalazioni tramite i canali whistleblowing e SA8000;
- chi è e cosa fa il Diversity Manager;
- l'importanza della "comunicazione non ostile";
- uso e finalità del canale SI-Ascolta;
- condivisione di progetti di sostenibilità sociale, con particolare riferimento all'inclusione di persone con disabilità.

Per concludere, è importante tenere fermo nella mente il concetto che ogni azienda opera all'interno della società e quindi naturalmente ne ricalca e riproduce i moti di cambiamento in atto, che siano legati a differenze generazionali, etniche, sessuali o altro. Diversità, equità e inclusione sono una priorità globale dalla quale sono scaturiti una serie di leggi, regolamenti, risorse e supporto. Tuttavia, per adottarle all'interno delle organizzazioni, occorre prima di tutto esaminare la composizione dell'insieme aziendale e individuare i pregiudizi consci e inconsci che ostacolano i progressi, ascoltando le esperienze dei dipendenti.

Non è un percorso facile, ma è da qua che vogliamo partire per dare il nostro contributo.

Violenza di genere: un'urgenza di tutti

L'Istituto dell'enciclopedia italiana Treccani ogni anno, nell'ambito della campagna di comunicazione **#leparole-valgono** volta a promuovere un uso corretto e consapevole della lingua, sceglie una parola significativa. Quella del 2023 è stata "femminicidio". Una parola usata troppe volte: sono infatti state 120 le donne uccise nel corso del 2023, di cui oltre la metà in ambito familiare o affettivo. La violenza di genere è un fatto, è un male conclamato in una società evidentemente fondata su archetipi sbagliati. Tutto questo va combattuto con forza, ad ogni livello, per contribuire a cambiare la cultura e i valori di riferimento della società attuale.

Con la consapevolezza che il cambiamento passi necessariamente dalla conoscenza, Servizi Italia ha invitato i propri dipendenti a un incontro formativo dal titolo "La violenza contro le donne e le sue forme. Per partire dalle basi: stereotipi, dinamiche, segnali", a cura di **Fondazione Libellula**, che da anni si impegna per costruire una società equa, rispettosa e inclusiva, in particolare realizzando nelle aziende attività personalizzate di informazione e sensibilizzazione su violenza e discriminazione di genere, per agire concretamente sul piano culturale.



5.6 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-4 | 403-5 | 403-6 | 403-7 | 403-8 | 403-9 | 403-10

Tema materiale	Impegno	SDG
Salute e sicurezza dei lavoratori	Servizi Italia reputa importante aggiornare costantemente la valutazione dei rischi, in linea con l'evoluzione dei servizi erogati, adeguando organizzazione e luoghi di lavoro e intraprendendo azioni finalizzate alla diffusione di una vera e propria "cultura della sicurezza", concentrandosi su formazione specifica e progetti di comunicazione motivazionale e di sensibilizzazione dei lavoratori alla sicurezza. La diffusione di questo tipo di consapevolezza può avere riscontri non solo sul posto di lavoro, ma anche in ambito sociale, se si pensa alla prevenzione di infortuni, incidenti sul lavoro e malattie (non solo professionali).	 

Il Gruppo Servizi Italia considera la salute, la sicurezza e l'integrità psicofisica delle persone beni preziosi da tutelare in ogni momento e si impegna a sviluppare e promuovere una solida cultura della sicurezza nei siti in cui opera, al fine di garantire un ambiente di lavoro sano e sicuro. L'impegno costante di ognuno, l'integrazione della sicurezza nei processi e nella formazione, la segnalazione e l'analisi dei mancati infortuni, il rigore nella selezione e nella gestione delle ditte appaltatrici, il presidio nell'ambito dei diritti umani nella catena di fornitura, i controlli sulla qualità e la condivisione delle esperienze nel Gruppo sono gli elementi fondanti della cultura della sicurezza.

L'impegno per la Salute e Sicurezza del Gruppo Servizi Italia si fonda sui seguenti principi fondamentali:

- il rispetto della normativa, l'adozione dei migliori standard e la condivisione delle esperienze;
- la realizzazione, l'attuazione e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza dei lavoratori in coerenza con lo standard internazionale ISO 45001;
- la riduzione degli infortuni, delle malattie professionali e di altri eventi incidentali attraverso l'attuazione di idonee misure di prevenzione e a verifica della loro adeguatezza ed efficacia;
- l'identificazione e la valutazione di tutti i rischi per

la salute e sicurezza e l'adozione di un approccio sistematico per eliminarli alla fonte o, quando non è possibile, minimizzarli;

- la promozione di iniziative di informazione per diffondere e consolidare la cultura della salute, della sicurezza e del benessere organizzativo (ad es. progetto "digital signage");
- l'adozione di metodi di lavoro ispirati alla qualità e la loro diffusione attraverso una formazione incisiva ed efficace che mira a unire saldamente gli aspetti tecnici e quelli della sicurezza;
- l'impegno diretto dei responsabili volto al rafforzamento di una solida cultura di leadership sulla sicurezza;
- l'adozione di comportamenti sicuri e responsabili a tutti i livelli dell'organizzazione;
- la progettazione dei luoghi di lavoro e la fornitura di attrezzature e strumenti idonei allo svolgimento delle attività lavorative garantendo le migliori condizioni di salute, sicurezza, comfort e benessere;
- il rigore nella selezione e nella gestione degli appaltatori e dei fornitori e la promozione del loro coinvolgimento nei programmi di miglioramento continuo delle performance di sicurezza;

- l'attenzione costante verso le comunità e verso tutti coloro che operano o entrano in contatto con le attività del Gruppo attraverso la condivisione di una cultura di tutela della salute e della sicurezza;
- la definizione annuale di obiettivi specifici e misurabili e il loro monitoraggio continuo per verificarne l'effettivo conseguimento attraverso il coinvolgimento del top management.

In attuazione della mission e politica societaria, sia la Capogruppo che Ekolav S.r.l. e Steritek S.p.A. sono dotate di un Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza conforme alla UNI ISO 45001 che si basa sull'identificazione dei pericoli, sulla valutazione qualitativa e quantitativa dei rischi, sulla pianificazione e attuazione delle misure di prevenzione e protezione, sulla verifica dell'efficacia delle misure di prevenzione e protezione, sulle eventuali azioni correttive.

Tutte le società del Gruppo, incluse le partecipazioni strategiche turche e brasiliane, e Wash Service, hanno adottato specifiche Linee Guida per la sicurezza sul lavoro il cui obiettivo è dotarsi di indirizzi per la gestione degli aspetti di salute e sicurezza in assenza di una specifica certificazione.

Quindi, complessivamente, il 55,80% dei lavoratori risulta coperto da sistema di gestione ISO 45001 e il 100% lavoratori (dipendenti ed esterni) sono coperti da Linee guida adottate dai CDA di tutte le società.

Il sistema di gestione coinvolge sia il personale Servizi Italia sia quello delle ditte appaltatrici che lavorano nelle società controllate e prevede:

- la valutazione preventiva dei rischi e la loro eliminazione e/o riduzione, attraverso l'applicazione delle più aggiornate conoscenze tecniche;
- l'individuazione delle misure di prevenzione necessarie e del relativo programma di attuazione;
- l'adozione di misure di mitigazione dei rischi residui, dando priorità alle misure collettive rispetto a quelle individuali;
- l'intervento attivo, responsabile e integrato, di tutti i soggetti interessati alla sicurezza, coinvolgendo i lavoratori e/o i loro rappresentanti, a partire dall'individuazione delle situazioni di rischio fino alla scelta delle soluzioni per prevenirle e/o ridurle;
- la nomina, ove previsto, del medico competente e la predisposizione della sorveglianza sanitaria per i lavoratori adibiti a specifiche lavorazioni a rischio;
- la predisposizione di un programma di informazione e formazione dei lavoratori, al fine di realizzare una maggiore consapevolezza nell'affrontare le situazioni di rischio;
- la regolare manutenzione e pulizia degli ambienti di lavoro.

La **gestione dei rischi** nelle singole società del Gruppo è garantita attraverso un'analisi e valutazione dei rischi tipici dei luoghi di lavoro e delle sostanze e attrezzature in essi presenti, per i quali sono individuate specifiche misure di prevenzione e protezione, individuali e collettive. In particolare, il Datore di Lavoro valuta tutti i rischi associati alle attività lavorative, routinarie e straordinarie, ovvero i pericoli che possono causare eventi infortunistici a danno del lavoratore, con effetti di tipo "acuto", e i pericoli che hanno come conseguenza malattie professionali, rischi di igiene industriale, con effetti di tipo "cronico".

L'obiettivo principale della valutazione dei rischi è quello di istituire un sistema di gestione permanente e organico finalizzato alla presentazione, riduzione e controllo dei possibili fattori di rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori. Presupposto fondamentale per raggiungere questo obiettivo è l'individuazione di tutti i fattori di rischio potenzialmente esistenti in azienda, delle loro reciproche interazioni, nonché la valutazione della loro entità effettuata, ove necessario, mediante metodi analitici e strumentali.

È evidente, quindi, che la valutazione del rischio è lo strumento di base ed essenziale che consente di:

- riesaminare le specifiche realtà e attività operative, con riferimento alle mansioni, ai posti di lavoro e ai soggetti esposti a potenziali fattori di rischio;
- individuare i pericoli, le possibili cause, le potenziali conseguenze, la criticità di ogni possibile intervento;
- individuare le misure di prevenzione e/o protezione programmandone conseguentemente l'attuazione, il miglioramento e il controllo per verificarne l'efficacia.

In tale contesto si possono confermare le misure già in atto o decidere di migliorarle, in relazione alle innovazioni di carattere organizzativo o tecnico sopravvenute in materia di salute e sicurezza.

I principali rischi per la salute e sicurezza cui risultano esposti il personale dipendente e i collaboratori esterni, il cui luogo di lavoro è sotto il controllo dell'Organizzazione, sono da ricondursi allo svolgimento delle attività operative di erogazione dei servizi e presso i siti produttivi del Gruppo. L'identificazione di tali rischi è stata effettuata attraverso l'osservazione delle attività e un'analisi dei near misses segnalati, oltre che dei principali eventi occorsi negli ultimi tre anni, considerando tutti i tipi di infortunio sul lavoro (morte, amputazione, frattura, ernia o lesione da sforzo, ustioni, ecc.). In particolare, ai pericoli di tipo meccanico, alla caduta da scale e agli incidenti stradali, sono associati i principali rischi in grado di provocare infortuni sul lavoro con conseguenze gravi, ovvero incidenti dai quali il lavoratore non può ristabilirsi, non si ristabilisce o non è realistico prevedere che si ristabilisca completamente ritornando allo stato di salute precedente l'incidente entro sei mesi. Nel corso dell'anno si è posta l'attenzione anche sui rischi derivanti dal comportamento degli operatori e dall'ambiente di lavoro. Per la sensibilizzazione dei lavoratori è stata avviata specifica campagna di formazione e informazione.

Servizi Italia, eseguendo attività in contesti anche diversi dalle proprie sedi operative, garantisce un'appropriata gestione dei rischi interferenziali attraverso il continuo confronto con il committente, in modo da individuare eventuali criticità, quindi prevenirle, eliminarle o mitigarle.

Inoltre, nel corso del 2023, è stata effettuata una prima valutazione del rischio molestie e violenze sul luogo di lavoro, in base agli artt. 17, 28 e 29 del D. Lgs. 81/2008 attraverso il coinvolgimento della popolazione lavorativa (solo Servizi Italia S.p.A.) e, dalla successiva analisi dei risultati, è emerso uno scenario in cui il rischio risulta presente. A tal riguardo, sono state già programmate una serie di attività di mitigazione a livello organizzativo/comunicativo.

In termini di frequenza di accadimento, nel 2023 il Gruppo ha registrato un **tasso di infortuni** sul lavoro pari a 21,50 basato su 1.000.000 di ore lavorate, con un aumento del 7% rispetto al 2022 (20,06) per il personale dipendente; per quanto riguarda invece il personale esterno²², si registra un tasso di infortuni sul lavoro pari a 31,21 in aumento del 54%, rispetto al 2022 (20,21). Gli infortuni sono aumentati in modo pressoché uniforme su tutte e tre le aree considerate, a fronte anche di un incremento delle ore lavorate. È importante sottolineare che le aziende del Gruppo mantengono una vigilanza costante sull'andamento degli infortuni, intervenendo attivamente per ridurre il numero di incidenti. Tale impegno si manifesta attraverso interventi mirati su

22. I dati relativi alla Salute e Sicurezza dei collaboratori esterni includono le tipologie di lavoratori non dipendenti che operano presso i siti del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, in considerazione della loro significatività e della disponibilità di tali dati su cui il Gruppo non esercita un controllo diretto.

aspetti impiantistici e strutturali, nonché sull'organizzazione del lavoro. Inoltre, viene posta un'attenzione particolare sulla consapevolezza dei dipendenti, implementando apposite sessioni di formazione per garantire una maggiore consapevolezza e attenzione alla sicurezza sul luogo di lavoro. Nel corso del 2023, il Gruppo Servizi Italia ha registrato un infortunio in itinere di tipo mortale (Turchia) e un infortunio con gravi conseguenze per durata (> 180 giorni) in Italia.

Le azioni intraprese intese a eliminare o a ridurre al minimo i pericoli riscontrati hanno riguardato la sensibilizzazione e il processo educativo del personale direttamente interessato nelle attività oggetto dell'infortunio, passando attraverso la condivisione delle cause e degli errori umani scatenanti l'evento lesivo, alla formazione e addestramento sulle corrette procedure e modalità di lavoro.

Nel corso del 2023 sono proseguite le iniziative volte a rafforzare il sistema di controllo, anche sulle imprese appaltatrici e l'integrazione tra le aree di business e le funzioni di salute e sicurezza, al fine di individuare le potenziali aree a rischio e prevenire l'insorgere degli infortuni.

A partire da quest'anno, abbiamo inserito il nuovo indicatore 403-10 relativo a **"Malattie professionali"**. Le denunce pervenute hanno riguardato lavoratori italiani e le patologie sono direttamente collegabili ai rischi di movimentazione manuale dei carichi e sovraccarico biomeccanico arti superiori. Per i dettagli si rimanda alla sezione Allegati di questo documento.

ITALIA

In Italia, nel 2023 sono proseguite le attività di auditing di prima parte svolte dai responsabili preposti, in presenza e da remoto, nel rispetto del piano di audit annuale e finalizzate principalmente alla valutazione e al miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro; allo stesso modo sono stati condotti, con riscontro positivo, audit di terza parte eseguiti dagli organismi di certificazione al fine del rilascio del certifica-

to di conformità in materia di salute e sicurezza. In conseguenza delle modifiche al TU Sicurezza introdotte dal D.lgs. 106/2009, relativamente ai compiti e alle responsabilità del preposto, sono stati organizzati specifici momenti di confronto interno e sessioni di aggiornamento formativo al fine di allineare nomine e competenze allo svolgimento dei compiti di controllo e di verifica dell'osservanza delle norme sulla sicurezza sul lavoro così come indicate all'art. 18. Il servizio di medicina del lavoro è svolto da medici competenti individuati all'interno del Registro Nazionale Medici Competenti (Decreto 4 marzo 2009) nominati a livello territoriale. Servizi Italia ha inoltre nominato un medico coordinatore, data la distribuzione dei siti produttivi sul territorio nazionale.

BRASILE

In Brasile, tutte le norme interne di sicurezza e medicina del lavoro rispettano i dettami previsti dalle disposizioni legali vigenti, di ambito federale, statale o municipale, nonché i trattati emanati per il Servizio Sanitario da parte dell'ANVISA - Agenzia Nazionale per la Vigilanza Sanitaria, oltre alla legge Portaria 3214/78 del Ministero del Lavoro. Similmente all'area italiana, la salute e sicurezza nell'area brasiliana tiene conto delle aree di lavoro e delle sue specificità riguardo alla manutenzione di macchine e attrezzature, al controllo dei rischi fisici (temperatura ambientale, rumore, vibrazioni, livelli di illuminazione, umidità e ventilazione), al controllo dell'esposizione verso i prodotti chimici utilizzati e all'ergonomia. La salute del lavoratore è determinata da aspetti correlati ai fattori ambientali, produttivi e all'organizzazione del lavoro. Nel periodo di riferimento sono proseguite le attività di monitoraggio interne ai siti produttivi e sono state ottemperate tutte le disposizioni legali vigenti, di ambito federale, statale o municipale.

Il servizio di medicina del lavoro è svolto da cliniche private che forniscono consulenza sulla sicurezza, ove applicabile, e da laboratori collegati a queste cliniche.

TURCHIA

In Turchia, la legge sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, in vigore da marzo 2003 e aggiornata con la legge 3631 del 2012, rappresenta un significativo ampliamento delle tutele e dei diritti dei lavoratori, nonché una maggiore responsabilità dei datori di lavoro in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Tra gli obblighi vi sono diversi concetti proattivi, tra cui: valutazione dei rischi da parte del datore di lavoro, piani di prevenzione degli infortuni, classi di rischio del settore, esperti di sicurezza sul lavoro in loco, corsi di sicurezza per i dipendenti e visite mediche periodiche per i dipendenti. Per le società turche il sistema di gestione salute e sicurezza è gestito tramite consulenti HSE per i diversi stabilimenti. L'attività di verifica riguarda i dati che rientrano nel perimetro di rendicontazione della DNF 2023, quindi infortuni, ore lavorate (per il calcolo degli indici infortunistici) e ore formazione. L'articolo 20 della Legge 3631 prevede che i lavoratori possano eleggere fra loro dei rappresentanti, il cui compito è coordinare e contribuire a studi sulla salute e la sicurezza sul lavoro, chiedere al datore di lavoro di prendere precauzioni contro i rischi sul posto di lavoro e presentare proposte in merito. Il servizio di medicina del lavoro è svolto da società esterne.

FOCUS ON

Travel Risk Management

Servizi Italia si è dotata di un sistema di gestione del rischio derivante da viaggi all'estero da parte dei propri dipendenti, in linea con gli standard nazionali e internazionali in materia. Con il supporto di aziende specializzate, si procede con un'attenta analisi dei rischi di viaggio/trasferta/missione valutando, di volta in volta, rischi scaturiti da: conflitti e instabilità sociale, crisi geopolitiche, eventi naturali, scenari pandemici, malattie e infortuni, eventi criminali, sequestri e attentati terroristici. Quest'attività è strettamente collegata al tema della salute e sicurezza, visto che consiste anche nel prendersi cura dei propri dipendenti in viaggio/trasferta/missione.

5.7 Welfare, benessere e serenità sociale

L'attenzione alle persone del Gruppo passa anche per la gestione attenta del welfare, impegnandosi a garantire al dipendente un'equa retribuzione che consenta al suo nucleo familiare benessere e serenità sociale, favorendo inoltre iniziative ovvero prestazioni non monetarie, mirate al maggior benessere del dipendente stesso. Rientrano in questo ambito le risorse destinate a soddisfare bisogni sociali, previdenziali e assistenziali dei dipendenti. Il Gruppo offre ai propri dipendenti un pacchetto di benefit in linea con le attuali pratiche di mercato e differenziato secondo logiche di organizzazione.

In **Italia**, il *welfare* aziendale prevede l'assistenza sanitaria integrativa, buoni pasto, convenzioni, buoni spesa, buoni carburante. Inoltre, è messa a disposizione dei dipendenti la piattaforma "FlexBenefit", che consente di convertire, in forma volontaria, la quota di retribuzione variabile legata ai premi di risultato in flexible benefits, come ad esempio previdenza, istruzione/formazione, assistenza.

In **Brasile**, le azioni di welfare mirano a creare clima organizzativo, motivazione della squadra e miglioramento dei livelli di produttività. Oltre a quanto previsto dalla Convenção Coletiva de Trabalho, gli ulteriori benefici volontari messi a disposizione dei lavoratori garantiscono le condizioni necessarie affinché gli stessi possano soddisfare i propri bisogni basilari, consentendo al loro nucleo familiare benessere e serenità sociale, in particolare:

- carte prepagate per acquistare prodotti alimentari;
- carte prepagate per i pasti, utilizzate per acquistare piatti pronti durante l'orario di lavoro;
- carte prepagate per le spese di viaggio tra residenza e lavoro e viceversa;
- auto aziendale nel rispetto della car policy e prevista

per determinati livelli di inquadramento professionale;

- assistenza sanitaria integrativa;
- convenzioni rivolte ai dipendenti con enti locali e/o strutture di interesse.

In **Turchia** non sono previsti benefit aggiuntivi.

5.7 Relazioni industriali

2-30

Nell'ultima parte del 2022 e nei primi mesi del 2023 la Capogruppo è stata coinvolta direttamente, in quanto parte della delegazione trattante, negli incontri con le OO.SS. nazionali per il rinnovo del CCNL di settore "Lavoratori dipendenti delle imprese del sistema industriale integrato di beni e servizi tessili e medici affini", trattativa che è confluita nella sottoscrizione del rinnovo contrattuale il 28 marzo 2023.

Nella prima parte del 2023 si sono anche svolti diversi incontri tra la Capogruppo e le OO.SS. durante i quali le Parti hanno discusso sul rinnovo della parte economica dell'Accordo Integrativo Aziendale che, lo scorso anno, era stato rinnovato per un triennio (2022-2024) relativamente alla parte normativa mentre, per quanto atteneva al Premio di Risultato, alla luce del conflitto in Ucraina e delle relative importanti ricadute in termini di rincari energetici, le Parti avevano convenuto di rinnovare per una sola annualità. Dopo ampia discussione, alla luce del perdurare della situazione di incertezza economica e specialmente finanziaria, con un rialzo significativo dei tassi d'interesse e degli effetti del cosiddetto "Payback dei Dispositivi Medici", le Parti hanno convenuto di rinnovare il Premio di Risultato per una annualità, ricalcando i contenuti decisi lo scorso anno, rinnovo peraltro siglato il 5 maggio 2023. Una volta siglato il rinnovo del CCNL di settore, le attività di relazioni industriali si sono focalizzate sulle specificità dei siti, che a seconda delle tematiche, hanno avuto bisogno di confronto con le OOSS territoriali o aziendali con focus su sicurezza sul lavoro, flessibilità e festività.

sibilità e festività.

Tutti i dipendenti sono coperti da Contratti di lavoro collettivi basati sulla legislazione nazionale di riferimento.

Per quanto riguarda le **aziende italiane controllate dalla Capogruppo**, si segnala che Steritek S.p.A. applica il CCNL Commercio Confesercenti, mentre le società Ekolav S.r.l. e Wash Service S.r.l. applicano il Contratto Collettivo Nazionale per i lavoratori dipendenti dalle imprese del sistema industriale integrato di servizi tessili e medici affini.

In Brasile le società del Gruppo applicano la normativa in materia giuslavorista vigente in loco, nello specifico la Convenção Coletiva de Trabalho, che prevede un trattamento minimo salariale per tutti i lavoratori del Brasile. È prevista inoltre una quota variabile di retribuzione legata a risultati aziendali (es. PLR).

In Turchia le società del Gruppo non hanno un apposito contratto di categoria e applicano la legge del lavoro N.4857/2003 e ss.mm. Secondo la legge, sono ammessi in Turchia il contratto di lavoro temporaneo e quello a tempo indeterminato. Il contratto definito come "temporaneo" ha una durata massima di 30 giorni, mentre tutti quelli che superano tale limite sono considerati a tempo indeterminato. Tale legge sul lavoro regola i minimi salariali che vengono fissati su base nazionale da un comitato composto da rappresentanti del governo, da lavoratori e da datori di lavoro. In aggiunta al salario, al dipendente sono concesse alcune mensilità extra, oppure delle gratifiche in occasione di festività e/o a fine anno.

6

LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE

6.1 Strategie di approvvigionamento

6.2 I clienti

6.3 Le comunità locali

6.4 Salute e sicurezza del paziente



6.1 Strategie di approvvigionamento

204-1

Tema materiale	Impegno	SDG
Procurement etico e sostenibile	Monitoraggio e coinvolgimento dei fornitori sono fondamentali per raggiungere prestazioni di approvvigionamento etico e sostenibile. Il Gruppo si trova in una posizione privilegiata per influenzare le strategie e le pratiche globali e guidare il cambiamento che avrà un impatto su persone, comunità e paesi in cui opera, grazie alla sua rete di contatti e alla comprovata esperienza commerciale. Il Gruppo può influenzare le strategie e le pratiche globali e guidare un cambiamento che avrà un impatto non solo sul servizio, ma anche sulla qualità, la stabilità finanziaria, la reputazione, l'ambiente e i diritti umani.	 

L'offerta di un servizio di qualità è il risultato di un approfondito lavoro di condivisione, collaborazione, impegno congiunto e relazioni stabili basate sulla fiducia. A livello di Gruppo crediamo nell'importanza di sviluppare collaborazioni strette e proficue con i fornitori che trovano le loro fondamenta in valori quali etica, rispetto e collaborazione trasparente.

Nel corso degli anni, i temi legati alla sostenibilità hanno iniziato a permeare le strategie di approvvigionamento, portandoci a porre maggiore attenzione sulla selezione di fonti sostenibili; nonostante non si sia ancora iniziata una valutazione dei fornitori sui criteri ambientali e sociali, siamo consapevoli del ruolo che abbiamo nel creare un circolo virtuoso di impegno condiviso, influenzando positivamente tutta la catena sui temi etici e di sostenibilità sociale e ambientale, oltre che in materia di prevenzione della corruzione.

Inoltre, per Servizi Italia è fondamentale che l'integrità del business, il rispetto dei diritti umani e la salvaguardia ambientale siano elementi prioritari nella definizione degli obiettivi lungo tutta la catena di fornitura e debbano quindi necessariamente integrarsi nelle strategie di approvvigionamento, in modo da permetterci di affrontare con successo le nuove sfide e realizzare, insieme ai nostri stakeholder, un nuovo modello di azienda in grado di mettere al centro l'innovazione e la circolarità, sviluppando sinergia tra valori, economia e sviluppo produttivo, convinti che questa sia la

strada per creare nuove e importanti opportunità di crescita.

Servizi Italia si è dotata di un sistema di gestione aziendale integrato per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia la Salute e la Sicurezza, la Responsabilità Sociale e la Prevenzione della corruzione, con l'obiettivo di perseguire obiettivi di qualità dei servizi e soddisfazione dei clienti, di consapevolezza della necessità di contenimento dei rischi Climate Change e dell'uso efficiente delle risorse naturali, di contrasto ad ogni forma di corruzione e comportamento anticoncorrenziale, di rispetto dei diritti umani e delle leggi sul lavoro.

In quest'ottica, la scelta e la verifica della conformità di ciascun fornitore alle politiche di Gruppo costituisce la base della collaborazione e, in un'ottica di sviluppo e miglioramento reciproci, Servizi Italia - nel corso del 2023 - ha lavorato alla realizzazione di un Codice di Condotta Fornitori che definisce gli standard attesi per le relazioni commerciali tra Servizi Italia e i propri fornitori, al fine di prevenire e mitigare i più rilevanti impatti negativi sui fattori di sostenibilità.

Gli obiettivi di crescita sostenibile che ci siamo posti sono un impegno che non si ferma all'interno dell'organizzazione, ma deve coinvolgere positivamente tutti i soggetti ad essa collegati. Oggi, fornitori attuali e potenziali vengono qualificati attraverso un portale web grazie al quale è possibile approfondire la conoscenza dei propri partner e scambiare

informazioni in modo più completo, con la possibilità anche di condividere informazioni con le altre funzioni aziendali coinvolte. Attraverso questo strumento, è possibile valutare il grado di maturità rispetto ai temi legati all'etica, ai diritti umani, alle pratiche di lavoro, alla sostenibilità ambientale, alla sicurezza sul lavoro e all'anticorruzione; il fine è di coinvolgere attivamente i fornitori affinché possano raggiungere livelli prestazionali elevati e durevoli nel tempo, in un'ottica di reciproca crescita e di creazione di valore sostenibile.

I criteri di valutazione dei fornitori sono analoghi per ciascuna categoria di prodotto: affidabilità, rispetto dei tempi di consegna, corrispondenza alle specifiche di qualità dei prodotti, capacità produttiva e temi etici nel business.

Servizi Italia promuove iniziative nel rapporto con i propri fornitori affinché all'interno dell'organizzazione e della catena di fornitura di quest'ultimo si raggiungano i più alti standard in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro; il rispetto dei principi di chiarezza, correttezza e trasparenza, perseguendo i principi della prevenzione della corruzione; il rispetto dei principi contenuti nelle convenzioni I.L.O.; la consapevolezza e il contenimento dei rischi da Climate Change, nel rispetto dei più avanzati criteri e standard internazionali di salvaguardia dell'ambiente, dell'energia e delle risorse naturali.

I principali prodotti/servizi di cui le aziende del Gruppo si approvvigionano sono suddivisi nelle seguenti categorie merceologiche:



1. BENI DUREVOLI

Tessili, strumentario chirurgico, macchinari/impianti, ecc.



2. MATERIALI DI CONSUMO

Chimici, ricambi, imballi ecc.



3. SERVIZI

Trasporto e logistica distributiva, gestione guardaroba, prestazioni tecniche, somministrazione di lavoro ecc.

Nel corso del 2023, **oltre 4.600 fornitori** hanno fatturato al Gruppo Servizi Italia, per una spesa suddivisa per paese riportato nelle seguenti tabelle:

SPESA PER FORNITORI LOCALI NEL 2023 (IN MIGLIAIA DI €)²³

	2023				2022			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
Spesa fornitori locali	160.437	24.038	3.279	187.754	157.051	22.062	6.243	185.356
Totale acquisti	162.096	24.520	3.283	189.899	158.433	22.189	6.243	186.865
% su totale	98,98%	98,03%	99,91%	98,87%	99,13%	99,43%	100,00%	99,19%

NUMERO FORNITORI LOCALI NEL 2023

	2023				2022			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
N. fornitori locali²⁴	2.882	1.159	511	4.552	2.958	1.064	457	4.479
N. totale fornitori	2.930	1.172	512	4.614	3.021	1.073	457	4.551
% su totale	98,36%	98,89%	99,80%	98,66%	97,91%	99,16%	100,00%	98,42%

23. Il valore monetario per fornitore è calcolato al netto delle *inter-company* ed esclude l'IVA ad eccezione dei dati relativi al Brasile.

24. Nella definizione di spesa su fornitori locali, come "fornitori locali" sono stati considerati quei fornitori aventi la sede legale nel territorio nazionale in cui opera ogni singola *business unit* (Italia, Brasile, Turchia). Per "sedi operative significative" sono state considerati i dati sugli acquisti delle diverse aree geografiche di appartenenza delle società del gruppo (Italia, Brasile, Turchia), analogamente al criterio utilizzato per "locale".



6.2 I Clienti

417-2

Tema materiale	Impegno	SDG
Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi e soddisfazione dei clienti	Un dialogo aperto potrebbe permettere di sbloccare eventuali potenzialità, influenzando così non solo i clienti, ma anche gli utilizzatori finali. La relazione con i clienti e il relativo grado di soddisfazione si può gestire attraverso appositi canali di comunicazione e dialogo e interazioni periodiche, in modo da ottenere riscontri mirati sui servizi offerti e eventuali scostamenti dalle aspettative. In questo scenario, il Gruppo deve evolversi e migliorarsi all'interno del contesto in cui opera per raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione.	 
Business continuity e protezione dei dati	Il Gruppo Servizi Italia offre un servizio di pubblica utilità, che non può essere interrotto perché ne andrebbe dell'intero Sistema Sanitario Nazionale, che si troverebbe nell'impossibilità di fornire i servizi di cura e assistenza. L'identificazione dei rischi che minacciano l'azienda, la valutazione del loro impatto, la predisposizione di piani di Business Continuity contribuiranno a salvaguardare non solo le attività produttive e l'immagine aziendale, ma anche gli interessi degli stakeholder. Questo include la capacità di proteggere il sistema informatico da eventuali minacce e di tutelare i lavoratori al fine di garantirne la privacy, l'integrità e la disponibilità dei dati. Scegliere di focalizzarsi su questo particolare aspetto significa influenzare il rapporto di fiducia con la clientela, il personale del Gruppo e i suoi fornitori. La tutela della privacy è gestita attraverso l'adozione di policy e procedure sul trattamento dati che mirino a una gestione trasparente e sicura dell'intero processo.	 
Salute e sicurezza del paziente	Il Gruppo implementa ed evolve le proprie attività in modo da garantire processi controllati e adeguati alle necessità dei clienti, il cui fine è mettere al centro la salute e sicurezza degli utilizzatori finali del servizio sanitario.	

L'attività del Gruppo si rivolge pressoché totalmente all'ambiente sanitario, dove le società operano con specifiche linee di business a seconda dei diversi ambiti. I principali clienti sono strutture pubbliche e private, come ad esempio aziende ospedaliere, ospedali, cliniche, policlinici universitari, istituti di carattere scientifico, case di cura, case di riposo, residenze sanitarie, ambulatori, centri specialistici etc.

Come avviene l'aggiudicazione dei servizi

I requisiti delle richieste dei servizi sono definiti in capitolati tecnici che descrivono i bisogni in termini di qualità e quantità da parte delle stazioni appaltanti e clienti in genere, oppure in proposte di offerta tecnica formulate dalla Società. Il Gruppo, a fronte di aggiudicazione, è in grado di pianificare la propria attività produttiva, ovvero le forniture e i servizi che dovranno essere realizzati per la commessa cliente. Per i clienti pubblici il criterio di aggiudicazione del contratto è tipicamente costituito da due componenti: qualità del servizio e prezzo, con un rapporto di 70% qualità e 30% prezzo, e, in pochi casi, 80% e 20%. La formulazione del prezzo di vendita per i servizi del business avviene generalmente considerando diverse variabili, come ad esempio: durata contrattuale, driver di fatturazione (ad es. Euro/posto letto, Euro/giornata di degenza, quantità/prezzo, Euro/unità di sterilizzazione, Euro/intervento chirurgico), servizi richiesti, investimenti in tecnologia, software, macchinari, impianti, costi del personale diretto e indiretto, ecc.

I contratti stipulati dal Gruppo in Italia hanno durata media pari a 4 anni per lavanolo e sterilizzazione della biancheria e 6 anni per la sterilizzazione di strumentario chirurgico. Tali contratti prevedono, al termine della prima naturale scadenza, la possibilità di rinnovo per un ulteriore periodo, solitamente della stessa durata del contratto iniziale. Successivamente, al termine del periodo di rinnovo, i clienti devono procedere a bandire un'ulteriore gara, in attesa dell'aggiudicazione della quale possono avvalersi della proroga tecnica; nelle more della nuova aggiudicazione la Società continua nella fornitura del servizio. Per ciò che riguarda Brasile e Turchia, i contratti hanno invece durata lievemente più breve (Turchia in media due anni e Brasile in media tre).

Grazie alla durata pluriennale dei contratti d'appalto, il Gruppo ha la possibilità di consolidare il rapporto strategico con i propri clienti, programmando con adeguato anticipo l'erogazione dei servizi e ricercando soluzioni concrete per migliorare l'esperienza di pazienti e operatori. Alla base della strategia del Gruppo c'è la volontà non solo di soddisfare le esigenze espresse dei clienti, ma di anticiparle, rispondendo in modo semplice a domande complesse. Inoltre, grazie a una presenza capillare sul territorio, la relazione con il cliente è costante e fatta di scambi vicendevoli, sempre orientata al miglioramento dei servizi offerti e allo sviluppo di tecnologia innovativa.

Il rapporto con i clienti

Il rapporto con i clienti è di fondamentale importanza per l'Organizzazione, che si impegna costantemente ad aumentare il livello qualitativo del servizio offerto, al fine di soddisfare sempre meglio le loro esigenze. Per questo motivo, si è deciso di rafforzare la sinergia tra la struttura commerciale e i gestori del servizio, al fine di rispondere alle richieste dei clienti, che sempre più spesso riguardano sia aspetti tecnici che economici.

In particolare, per quanto riguarda il servizio di guardaroba ospedalieri, è emerso che la tracciabilità e la logistica sono requisiti fondamentali per una gestione efficiente e sostenibile. Per questo motivo, è stata creata la figura del **gestore di commessa**, che segue la commessa dall'offerta tecnica ed economica di gara fino alla sua realizzazione. Questo ruolo è importante per creare una comunicazione più efficace tra la struttura commerciale e la supply chain, uniformando le conoscenze e le competenze.

La struttura commerciale del Gruppo è organizzata in tre aree (Nord-Est, Centro-Sud e Nord-Ovest), ciascuna delle quali comprende responsabili di area, tecnici commerciali e di prodotto e gestori di commessa. Questi ultimi rappresentano il canale di collegamento diretto tra la società e i clienti.

Il contesto in cui il Gruppo opera

Il Gruppo Servizi Italia opera in un contesto in continua evoluzione, influenzato dalle condizioni socio-economiche dei Paesi in cui è presente. Negli ultimi due anni l'epidemia virale da Covid-19 ha imposto importanti modifiche a procedure e attività ospedaliere, al fine di tutelare personale medico ed infermieristico e prevenire il rischio infezioni. Nonostante questo, l'attività del Gruppo è stata solo in parte influenzata dall'evolversi della situazione contingente, senza registrare impatti rilevanti.

Nel corso dell'anno si è registrata una riduzione dei prezzi delle commodity energetiche, in primis gas ed energia elettrica. Tuttavia, in merito al conflitto israelo-palestinese, acuitosi aspramente negli ultimi mesi, il Gruppo sta monitorando l'evoluzione della situazione nonostante, allo stato attuale, non ravvisi impatti diretti sul proprio business non avendo stakeholder strategici direttamente interessati da tali eventi.

Alla base degli elementi di solidità per contrastare il presente momento di incertezza vi è il portafoglio clienti del Gruppo e la sua posizione di leadership, la strategia di diversificazione del business sterilizzazione nell'area Brasile e una situazione di maggiore stabilità negli andamenti dei fondamentali nell'area Turchia. Nel prossimo futuro sarà fondamentale la capacità del Gruppo di indirizzare le forze negli investimenti nazionali ed esteri a maggiore redditività e cogliere le opportunità che il mercato saprà offrire, razionalizzando gli impegni più marginali. Il Gruppo, nella strategia di medio periodo, pur nell'incertezza di una situazione derivante dall'incremento dei tassi di interesse, problema strutturale e monitorato costantemente al fine di adottare azioni volte a limitarne l'inevitabile impatto sulle leve fondamentali del business, prevede un consolidamento organico della posizione di leadership nel mercato italiano ed estero ed una continua ricerca di ottimizzazione ed efficienze, continuando a lavorare per raggiungere obiettivi e rispettare gli impegni presi²⁵.

Inoltre, sul territorio dell'Alto Adige, Servizi Italia offre anche il servizio di lavaggio e noleggio della biancheria per il settore alberghiero e della ristorazione. Questa attività rappresenta un'importante opportunità di diversificazione del business, che consente al Gruppo di ampliare il proprio portafoglio di clienti e di sfruttare sinergie tra le diverse attività svolte. In questo contesto, il Gruppo si impegna costantemente a migliorare la qualità del servizio offerto e a soddisfare le esigenze dei propri clienti.

25. Per maggiore approfondimenti, confrontare il capitolo "Evoluzione prevedibile delle gestione" all'interno della Relazione Finanziaria Annuale al 31 dicembre 2023.

La soddisfazione del cliente

2-25

La soddisfazione del cliente è una priorità assoluta per il Gruppo Servizi Italia ed è il risultato della cura che quotidianamente il nostro personale mette nel garantire la continuità del servizio, il rispetto delle condizioni contrattuali e la qualità delle forniture e dei servizi erogati; dialogo, coinvolgimento, confronto e interazione sono i passi fondamentali di un percorso volto a creare valore, garantendo una sempre più efficace gestione del servizio, a beneficio di tutto il sistema. A corollario di ciò, c'è l'adozione di processi collaudati e certificati, come base della qualità organizzativa.

Il Gruppo presta particolare attenzione alla gestione dei rapporti e delle comunicazioni con i referenti aziendali degli enti, in modo da valutare costantemente la loro soddisfazione. Inoltre, sono definiti sistemi di controllo basati sul risultato, in cui i referenti del cliente e i referenti addetti ai servizi della Società condividono criteri e modalità di controllo della qualità dei servizi. Questo sistema prevede controlli a campione, in contraddittorio, su elementi di dettaglio con criteri di accettabilità condivisi con il cliente, ai fini della verifica della qualità del servizio fornito nel rispetto del contratto tra le parti.

Il Gruppo adotta inoltre un approccio proattivo alla gestione dei reclami e delle segnalazioni di non conformità, che vengono gestiti direttamente in modo condiviso dall'unità operative specifiche (commerciale, servizi, produzione) coadiuvate dall'Ufficio Qualità. Si effettuano analisi delle cause che hanno generato il reclamo o la non conformità al fine di individuare le immediate azioni correttive da mettere in atto, individuare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato e mettere a punto le necessarie azioni di miglioramento.

Si segnala che non risultano nell'anno non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura dei servizi che abbiano comportato una sanzione, un'ammenda o un avviso da organi di controllo.

L'adozione da parte del Gruppo di sistemi di incentivazione variabile, che prevedono l'assegnazione di obiettivi alla forza vendita, ai gestori del servizio e della produzione che prevedono, tra altro, l'assegnazione di obiettivi collegati a quelli del Piano di Sostenibilità, dimostra l'impegno costante della Società verso la qualità dei propri servizi e la soddisfazione del cliente.

Fatte salve eventuali diverse valutazioni in base alla tipologia di servizio offerto o tipo di cliente, in passato non sono stati condotti sondaggi specifici in relazione ai servizi offerti dal Gruppo in quanto il costante contatto dei referenti societari all'interno della struttura del cliente genera un monitoraggio continuo della soddisfazione del cliente. A partire dal 2023, il Gruppo ha scelto di adottare misure aggiuntive per monitorare lo stato della qualità dei propri servizi e la soddisfazione dei propri clienti, in modo da mettere in campo eventuali

azioni correttive. A tal fine, è stato impostato un progetto di **Customer Satisfaction** rivolto a circa 500 contatti di clienti sul territorio italiano che si avvalgono dei servizi di lavanolo, sterilizzazione tessili e sterilizzazione strumentario chirurgico. L'analisi verrà condotta nel corso del primo semestre 2024 da un partner indipendente specializzato in questo tipo di attività, coadiuvato da un gruppo di lavoro interno che ha definito il questionario attraverso cui verrà svolta la rilevazione. Il progetto prevede questa prima fase e una seconda nel secondo semestre 2025; nel periodo infrastante saranno implementate eventuali azioni correttive finalizzate al miglioramento del servizio.

Le responsabilità di un servizio “di pubblica utilità”

Le attività di lavanderia industriale di ambito sanitario, così come il servizio di sterilizzazione di tessili e strumentario chirurgico, sono considerate “di pubblica utilità e interesse” e pertanto non possono interrompersi. In particolare:

- **servizio di lavanolo** comprende il ricondizionamento di tessili (biancheria piana e confezionata), materasseria, abiti da lavoro ad alta visibilità, dispositivi di protezione anti-rx. All'interno di questo servizio, si considerano prestazioni indispensabili quelle relative al servizio di lavanolo di biancheria per sale operatorie, sale di degenza, pronto soccorso, servizio di guardaroba presso le strutture sanitarie, servizi di fornitura di kit sterili per sale operatorie. Il servizio è assicurato tenendo conto delle specifiche condizioni organizzative aziendali e delle disponibilità di magazzino, in modo da garantire sempre almeno una percentuale (stock) della fornitura prevista. Il servizio di guardaroba ospedaliero, così come la disponibilità di materiale negli armadi di distribuzione automatica delle divise, è assicurato in modo da garantire la funzionalità del servizio, con particolare attenzione al ritiro dello sporco e distribuzione del pulito ai reparti. Inoltre, in caso di scioperi, siamo tenuti ad attuare, anche attraverso opportuni accordi con le OO.SS., ogni misura per garantire la continuità delle prestazioni indispensabili;
- **servizio di noleggio, trattamento e sterilizzazione di dispositivi medici** per l'uso presso i comparti operatori delle strutture sanitarie in cui si renda necessario garantire la tracciabilità di prodotto e di processo. Eventuali difetti nel processo di sterilizzazione potrebbero generare una responsabilità del Gruppo e dare luogo a successive richieste di risarcimento danni. Per tale ragione, a copertura di tali rischi, il Gruppo ha stipulato polizze assicurative, in linea con la prassi del settore, per la copertura della responsabilità da prodotto e civile, verso terzi e verso prestatori di lavoro nelle centrali di sterilizzazione.

6.3 Le comunità locali

413-1

Tema materiale	Impegno	SDG
Coinvolgimento e supporto alle comunità locali	Il Gruppo contribuisce allo sviluppo economico del territorio in cui opera, assicurando buona occupazione e sostenendo iniziative, attività e progetti che stimolino il progresso sociale coinvolgendo comunità locali, clienti, associazioni di categoria, università e scuole.	

Essere un Gruppo capace di generare valore, non solo a livello economico, ma anche ambientale e sociale genera echi positivi anche sulla comunità di cui fa parte. Il Gruppo Servizi Italia si impegna a contribuire al benessere della collettività in cui opera, supportando a vario titolo organizzazioni che operano in campo sociale, instaurando un dialogo aperto finalizzato alla conoscenza reciproca e alla creazione di rapporti proficui e duraturi. Le attività sul territorio sono funzionali a far conoscere la filosofia che sta alla base dell'attività di Servizi Italia e a sensibilizzare la popolazione locale sulle attività del Gruppo e su come questo opera. Le persone del Gruppo abitano e vivono le aree in cui si trovano i siti produttivi e rappresentano il primo tramite attraverso il quale il gruppo opera all'interno della comunità.

Quello tra aziende e territorio quindi, inteso come comunità di individui che lo abitano, è un rapporto inscindibile e in continua evoluzione, che per le prime si traduce nella necessità di generare valore, non solo a livello economico, ma anche ambientale e sociale, contribuendo così al benessere della collettività in cui opera.

Spinti da questo, nel corso del 2023, abbiamo voluto raccontare la **storia della vecchia lavanderia del porto di Genova**, che è servita a farci capire quanto il legame fra impresa, territorio e persone sia indissolubile e di fatto definisca l'identità di ciascuna delle parti.

Ogni azienda, fra le maglie della propria storia e nelle pa-

role di chi la racconta, racchiude valori, identità e caratteristiche che l'hanno fatta grande nel corso del tempo.

Il territorio è un patrimonio di storie, unico e irripetibile. E quando si parla di territorio non ci si riferisce solo a un puntino sulla mappa, ma alla gente che lo abita, all'ambiente naturale che lo circonda, alla storia che ha vissuto, alle risorse che ha, alla cultura, all'arte, fino alle attività economiche che lo animano. Il territorio vive e si modifica sulla base delle relazioni che si realizzano tra i soggetti che lo compongono e che lo trasformano continuamente, rendendolo appunto un posto unico e irripetibile, un posto con un'anima.

L'impresa che si sente parte del territorio in cui sviluppa la propria attività è consapevole che l'aumento della complessità sociale che si affianca a quella produttiva e di mercato, porta con sé anche un patrimonio di sollecitazioni e contaminazioni culturali che sostengono il rinnovamento continuo, la capacità di aprire strade nuove, innovare e innovarsi, attraverso lo sviluppo e il progresso dei territori in cui si opera.

Territorio e comunità che lo popola si trovano in stretta connessione l'uno con l'altra. Se, quindi, la valorizzazione del territorio è la linfa vitale del progresso sostenibile delle imprese, le persone che lo popolano sono l'humus che ne rende possibile la crescita.

QUALCOSA IN PIÙ

Il racconto della lavanderia del porto di Genova

I luoghi, tutti i luoghi, registrano milioni di passaggi di storia. Non sempre ci sono appartenute e non sempre parlano di noi, ma sono la base su cui abbiamo costruito i nostri passi, la nostra memoria.

Quello che abbiamo voluto fare, raccontando la storia della lavanderia del porto di Genova, è stato cercare di raccogliere e preservare un pezzo di storia della città, attraverso la voce di chi fra quelle mura ha vissuto tanti anni.

La storia della lavanderia del porto ha radici profonde. È iniziata negli anni Trenta del secolo scorso e si è sviluppata attraverso i grandi cambiamenti che la zona portuale ha vissuto nel corso di quasi 100 anni.

Sei curioso di vedere il documentario sul vecchio stabilimento di Genova? [Clicca qui](#).



Servizi Italia si impegna a sostenere attivamente iniziative e progetti che stimolino lo sviluppo sociale ed economico del territorio in cui opera, promuovendo attività volte a creare un ambiente di lavoro positivo e favorevole alla crescita delle persone e delle imprese locali. Inoltre, il Gruppo è sempre disponibile a collaborare con le comunità locali per affrontare le sfide e le opportunità che si presentano, contribuendo attivamente al progresso sociale ed economico della zona in cui opera.

Sponsorizzazioni e liberalità

L'idea che guida la scelta delle iniziative di sostegno nei confronti delle comunità locali è la volontà di contribuire alla crescita delle comunità di cui facciamo parte, in un'ottica di consolidamento del rapporto di fiducia che abbiamo con i nostri stakeholder e nel rispetto di mission, valori e Codice Etico aziendali.

Le attività di sponsorizzazione e supporto a iniziative locali sono totalmente gestite a livello corporate; il 70% degli stabilimenti produttivi del Gruppo (lavanderie o centrali di sterilizzazione) ha sviluppato attività in questo senso.

Di seguito riportiamo i principali progetti che abbiamo supportato nel corso del 2023:

- il terremoto in Turchia e Siria del 2023, verificatosi nella notte fra il 5 e il 6 febbraio 2023, ha colpito l'area meridionale della Turchia e le regioni settentrionali della Siria. Secondo le stime effettuate dai due Paesi principalmente coinvolti, il terremoto ha provocato in totale oltre 57.700 vittime accertate (di cui 50.500 in Turchia e 7.259 in Siria), un elevato numero di dispersi e più di 121.000 feriti. Servizi Italia, considerata la propria presenza sul territorio turco, ha deciso di partecipare alla raccolta fondi organizzata da **Croce Rossa e Mezza Luna Rossa**;
- nelle giornate del 16 e 17 maggio 2023, un'ampia zona della Romagna è stata colpita da alluvioni e frane conseguenti agli eventi atmosferici estremi che si sono

verificati nel mese di maggio 2023. La Regione Emilia-Romagna, tramite la Protezione Civile, ha attivato una raccolta fondi per sostenere le persone e le comunità che sono state colpite e ha attivato una specifica raccolta fondi intestata all'**Agenzia per la sicurezza territoriale e la protezione civile dell'Emilia-Romagna**. Servizi Italia ha deciso quindi di contribuire con un'erogazione liberale a favore delle popolazioni colpite dall'alluvione;

- in occasione delle festività natalizie, Servizi Italia ha donato ai propri dipendenti un braccialetto "cuoricino" realizzato da Kiroku per AIL. Grazie a questa donazione, il Gruppo ha supportato **AIL**, associazione che dal 1969 promuove e sostiene la ricerca scientifica per la cura delle leucemie, dei linfomi e del mieloma; assiste i pazienti e le famiglie accompagnandoli in tutte le fasi del percorso attraverso la malattia con servizi adeguati alle loro esigenze; si propone di migliorare la qualità di vita dei malati e di sensibilizzare l'opinione pubblica alla lotta contro le malattie del sangue.
- Servizi Italia continua il proprio impegno nel promuovere lo sport e divulgare la cultura sportiva fra giovani e bambini del territorio, sostenendo diverse realtà sportive attive sul territorio. In particolare, Servizi Italia ha contribuito per il secondo anno consecutivo alla realizzazione del camp estivo "**CittàDella Pallavolo**" con lo scopo di far vivere gratuitamente una sana attività sportiva e tanto divertimento a bambini e ragazzi dai 6 ai 13 anni.

La donazione di capi tessili a Enti del Terzo Settore di cui al d.lgs. 117/2017, organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale e ONLUS rappresenta un'altra forma di sostegno a chi si dedica a promuovere e realizzare attività d'interesse generale, in coerenza con i rispettivi statuti o atti costitutivi. Si tratta di un gesto solidale che può fare la differenza nella vita di molte persone e che testimonia l'attenzione nei confronti dei bisogni della comunità. In particolare, nel corso del 2023, abbiamo supporta-

to il progetto di un grande ospedale del centro-nord che richiedeva indumenti di vestiario per vittime di violenza sessuale.

Per ciò che riguarda la presenza sul territorio, il Gruppo ha confermato anche per quest'anno il sostegno a diverse manifestazioni di carattere locale, normalmente finalizzate a raccolta fondi per ONLUS e associazioni benefiche, oltre ad associazioni sportive giovanili con le quali già da anni collabora e che si occupano non solo dell'avviamento allo sport dei più piccoli, ma anche di includere persone svantaggiate nelle diverse attività.

Oltre a questo, è con orgoglio che vogliamo segnalare un'iniziativa promossa nel corso del 2023 da Ekolav S.r.l. e supportata da Servizi Italia.

Il 27 settembre 2023, Ekolav ha presentato presso il proprio stabilimento di Lastra a Signa, in provincia di Firenze, il progetto di inclusione lavorativa "**Santa Gemma**", che ha promosso l'inserimento nell'organico dell'azienda di circa 20 lavoratori con disabilità cognitive.

Il progetto "Santa Gemma" ha consentito la creazione di un centro per la formazione lavorativa e domestica dedicato a persone con ritardo cognitivo, con l'obiettivo di creare opportunità di inserimento sociale, lavorativo e professionale, dando la possibilità a giovani con sindrome di Down o con ritardo cognitivo, di costruirsi un proprio progetto di vita. Il gruppo è stato inserito in postazioni di lavoro non secondarie all'interno dello stabilimento e non svolgono attività ripetitive; bensì seguono un percorso formativo con mansioni anche complesse e rotazione su compiti e ruoli diversi. Il progetto punta ad abbinare il supporto ai giovani adulti con disabilità cognitive e lo sviluppo di una loro indipendenza, con le esigenze produttive di un'azienda che opera sul mercato. L'ambizione è quella di far conseguire una capacità operativa frutto di decisioni e sperimentazioni autonome, che verrà raggiunta tramite uno studiato percorso di stimoli.

Il progetto prevede anche un'attività pomeridiana che

esula dalle normali mansioni di lavanderia e che è invece dedicata all'incremento dell'autonomia personale: in base a un preciso calendario di attività, i ragazzi e le ragazze che partecipano al progetto sono guidati alla cura della persona, della casa, dell'altro, del denaro, del cibo e del tempo libero.

Divulgazione scientifica

Le attività di sostegno alla ricerca, formazione e divulgazione scientifica rivestono un ruolo molto importante per il Gruppo, soprattutto alla luce dell'attività svolta. Da questo punto di vista, Servizi Italia sponsorizza eventi, convegni e congressi specialistici attinenti all'area di operatività del Gruppo, a fronte della promozione del proprio marchio commerciale.

Qui di seguito indichiamo i principali eventi a cui abbiamo partecipato o contribuito all'organizzazione:

- **Congresso A.N.M.D.O – Associazione Nazionale Medici Dirigenti Ospedalieri**, Napoli, 17-19 maggio 2023
- **Congresso Nazionale AIFM - Associazione italiana di fisica medica e sanitaria**, Firenze, 8-11 giugno 2023
- **Congresso Nazionale F.A.R.E. - Federazione delle Associazioni Regionali degli Economi e Provveditori della sanità**, Roma, 26-27 ottobre 2023
- **Forum Risk Management**, Arezzo, 21-24 novembre 2023

Le attività promozionali sono spesso svolte in collaborazione con associazioni di categoria, associazioni di scopo tematico riguardante il campo sanitario e la gestione del rischio clinico, fornitori qualificati per l'organizzazione di eventi.

Come ormai tradizione, Servizi Italia ha partecipato insieme alla Capogruppo Coopservice S.Coop.p.A. alla ventiseiesima edizione di **Ecomondo**, la fiera della transizione ecologica.



La fiera è stata l'occasione per raccontare il proprio impegno per la sostenibilità ambientale e sociale e presentare i progetti attuati per favorire l'inclusione sociale, il benessere organizzativo, la tutela e la protezione degli ecosistemi, la salvaguardia della biodiversità, la diffusione di politiche green e di risparmio energetico. Nel corso della manifestazione, abbiamo ricevuto il premio EMAS per la Dichiarazione Ambientale comunicativamente più efficace (per maggiori informazioni, cfr. capitolo "La sostenibilità ambientale"), oltre ad aver presentato ufficialmente il progetto di uso, riuso e recupero dei materassi arrivati a fine vita (per maggiori informazioni, vedere il focus box dedicato nel capitolo "La sostenibilità ambientale").

Inoltre, nel corso del 2023, Servizi Italia ha sponsorizzato - insieme a Coopservice S.Coop.p.A. - la convention "**Donne Protagoniste in Sanità**", sostenendo così l'importante lavoro della community nel promuovere il ruolo determinante delle donne nella sanità del futuro. Riteniamo di fondamentale importanza condividere la visione di un nuovo modello, capace di creare nuove forme di collaborazione tra le strutture ospedaliere, i territori e le imprese che, come noi, si affiancano al fondamentale lavoro di cura degli specialisti e dei medici e garantiscono servizi essenziali per la tutela della salute e il benessere dei pazienti. La nostra partecipazio-

ne ha contribuito all'avvio di un percorso di valorizzazione e riconoscimento del lavoro delle donne in sinergia con gli obiettivi e i valori della community che punta ad una concreta trasformazione del sistema socio-sanitario e del Paese.

Un tema che ci sta particolarmente a cuore è la **sensibilizzazione contro la violenza delle parole e la promozione della cittadinanza digitale**. Per questo, insieme a **Parole O_stili**, abbiamo organizzato durante la Convention un momento di riflessione per promuovere i valori espressi nel "Manifesto della Comunicazione Non Ostile" e contribuire a diffondere pratiche virtuose di comunicazione in un contesto, quello sanitario, dove le relazioni, non solo tra paziente e medico ma tra tutti gli operatori all'interno dell'ospedale, assumono un'importanza cruciale. Il workshop, condotto da Rosy Russo, Presidente di Parole O_stili, si è svolto il 23 giugno 2023.

Rapporti con studenti, scuole e università

La collaborazione tra il mondo delle università e quello delle imprese è di vitale importanza per l'innovazione e lo sviluppo del Paese. Il Gruppo ritiene che l'apertura dell'azienda verso l'esterno e l'accoglienza delle menti giovani e fresche siano fondamentali per il successo nell'ambito della ricerca e dell'innovazione. Lo scambio di conoscenze tra atenei e aziende e l'attuazione di progetti comuni sono fondamentali per l'attrattività delle università, la competitività delle aziende, l'occupabilità dei laureati, e la crescita economica e sociale dei territori.

Per il secondo anno, è proseguita la collaborazione con Almacube e l'Università di Bologna per il programma CBI - Challenge Based Innovation. Il focus di quest'anno è stato sui possibili scenari di sviluppo futuro della sanità di prossimità. Il team di studenti provenienti da diverse facoltà ha prodotto idee innovative e spunti utili per l'azienda. La multidisciplinarietà e la diversità dei background degli studenti

QUALCOSA IN PIÙ

Progetto Posidonia: il nostro contributo per la riforestazione marina

Servizi Italia e Coopservice hanno partecipato a un progetto di riforestazione marina a Golfo Aranci (SS) promosso da Worldrise Onlus e ZeroCO₂. L'iniziativa ha l'obiettivo di ripristinare praterie di posidonia oceanica nel mar Mediterraneo: le piantine utilizzate per la riforestazione sono esclusivamente quelle che vanno a depositarsi in modo naturale sulle spiagge dopo le mareggiate. Vengono recuperate, ripulite e successivamente incasellate in stuoie di fibra di cocco fissate sul fondale che si biodegradano nel tempo.

Coopservice e Servizi Italia hanno finanziato la piantumazione di **500 talee di posidonia su una superficie di circa 20 metri quadri di fondale marino**, un quinto dell'intero progetto per il 2023. La posidonia non è solo una pianta che con la sua attività di fotosintesi è in grado di assorbire CO₂ e produrre ossigeno, ma gioca anche un ruolo fondamentale contro l'erosione delle coste e a vantaggio della biodiversità marina, essendo una sorta di nursery per molte specie animali.



hanno aggiunto valore, generando idee che non sarebbero state possibili senza la loro partecipazione. I giovani hanno diffuso nell'organizzazione un clima positivo di energia e voglia di ripensare processi e progetti. In definitiva, la collaborazione tra il mondo accademico e quello delle imprese è essenziale per la crescita economica e sociale dei territori, la competitività delle aziende e l'occupabilità dei laureati.

Nel corso del 2023, nell'ambito del progetto di economia circolare dedicato al recupero e riutilizzo dei materassi arrivati a fine vita, è stata stretta una collaborazione con l'Università di Parma e la start-up innovativa "Ricircola" che ha riguardato la ricerca e lo sviluppo industriale di iniziative di economia circolare innovativa per il recupero di materiali a fine vita.

Oltre a questo, nell'ambito delle attività inerenti alla certificazione Family Audit, anche nel 2023 Servizi Italia ha promosso il bando per l'assegnazione di 25 borse di studio dedicate al personale dipendente e ai loro figli. Il bando ha assegnato otto borse di studio del valore di Euro 500 cad. e una borsa del valore di Euro 1.000 dedicate agli studenti più meritevoli di scuole medie e superiori.

Relazione con i media

Servizi Italia è presente sui principali social media (LinkedIn, Facebook, YouTube) con pagine corporate che vengono aggiornate con cadenza almeno settimanale sulla base di un piano editoriale specifico che tocca diversi filoni di comunicazione, dalle attività commerciali agli aspetti umani, dalla comunicazione finanziaria, ai video di prodotto. Oltre a questo, Servizi Italia aggiorna mensilmente il proprio blog aziendale e si impegna per condividere contenuti originali con riviste di settore su temi di attualità.

Nel corso del 2023 abbiamo pubblicato diversi approfondimenti su tematiche rilevanti per il nostro business, come ad esempio: crisi energetica e impatto sulle lavanderie industriali, corretto lavaggio delle divise sanitarie, corporate

identity, economia circolare, relazioni col territorio, sostenibilità in ambito sanitario, tessuto tecnico riutilizzabile.

Per ciò che riguarda la comunicazione finanziaria, il Gruppo si avvale della collaborazione di un Media Partner con cui vengono organizzate interviste e approfondimenti finalizzate principalmente a commentare i risultati economici e commerciali conseguiti, oltre a condividere storie di successo.

Rapporti con le associazioni di categoria

2-28

Servizi Italia aderisce e partecipa attivamente all'associazione di categoria Assosistema, che rappresenta le imprese che operano nel settore della sicurezza sui luoghi di lavoro e dei dispositivi tessili e medici riutilizzabili. Gli associati producono, distribuiscono ed effettuano la manutenzione dei dispositivi di protezione individuali e collettivi ed erogano servizi di sanificazione e sterilizzazione dei dispositivi tessili e medici utilizzati presso le grandi committenze, quali ospedali pubblici, comunità assistenziali, case di cura, cliniche private, hotel e ristoranti. Gli obiettivi statutarî dell'associazione sono la protezione, la diffusione e il miglioramento dell'attività del settore, nonché la tutela e il coordinamento delle istanze e degli interessi degli associati. Servizi Italia aderisce all'Ente Bilaterale Nazionale al fine di incentivare e promuovere studi e ricerche sul settore, raccogliere gli accordi realizzati a livello territoriale ed aziendale, promuovere studi e ricerche relative alla responsabilità sociale di impresa, alla materia della salute e della sicurezza sul lavoro nell'ambito delle norme di legge e della contrattazione collettiva. Le relazioni del Gruppo Servizi Italia con gli enti locali e i soggetti pubblici si basano su principi di trasparenza e continuo confronto, per contribuire a sviluppare la competitività, offrire un servizio impeccabile e diffondere i valori dell'innovazione tecnologica a vantaggio della sicurezza dei pazienti e della qualità della vita di ogni cittadino.

6.4 Salute e sicurezza del paziente

3-3

Tema materiale	Impegno	SDG
Salute e sicurezza del paziente	Il Gruppo implementa ed evolve le proprie attività in modo da garantire processi controllati e adeguati alle necessità dei clienti, il cui fine è mettere al centro la salute e sicurezza degli utilizzatori finali del servizio sanitario.	

Affrontare un ricovero ospedaliero è un evento che causa inevitabilmente ansia.

Non importa se è di breve o lunga durata: le persone durante la loro permanenza in ospedale hanno bisogno di sentirsi al sicuro in un ambiente dove la cura dell'igiene e la sanificazione sono condizioni imprescindibili per garantire loro una degenza più tollerabile e sicura.

Il ruolo di Servizi Italia è questo. Abbiamo a cuore la salute delle persone e ogni giorno ci impegniamo per garantire la sicurezza di chi vive e lavora nelle strutture sanitarie. Lo facciamo con responsabilità e coraggio, attraverso il confronto e la condivisione con partner e professionisti sanitari, guidati dal desiderio di ricercare innovazione ed eccellenza e immaginando un futuro sostenibile per le comunità a cui apparteniamo.

Operare nei servizi integrati per la sanità comporta una grande responsabilità. Per questa ragione, abbiamo la responsabilità di crescere e innovare, per farci promotori e precursori di buone pratiche che mirino a ridisegnare il futuro del nostro settore, senza mai perdere vista i nostri principi e i nostri valori.

In questo contesto, il **Tessuto Tecnico Riutilizzabile** ha rappresentato una grande innovazione nell'ambito dei dispositivi per l'allestimento delle sale operatorie. Oltre ai vantaggi logistici e di tempistiche che offre agli ospedali e alle strutture sanitarie, il TTR:

- è un'efficace barriera antibatterica e antivirale;
- garantisce un alto grado di impermeabilità ai liquidi anche dopo numerosi cicli di lavaggio e sterilizzazione;
- è resistente agli strappi (bursting) e all'abrasione sia da asciutto che da bagnato;
- garantisce comfort, termoregolazione e isolamento termico (il paziente in anestesia deve mantenere costante il calore corporeo, il personale ospedaliero ha bisogno di temperature più basse, di stare comodo e potersi muovere in libertà).

Il TTR, inoltre, è un tessuto caratterizzato da un basso impatto ambientale poiché viene sterilizzato in autoclavi a vapore, ha una durata elevata, mantiene le sue prestazioni anche dopo molti cicli di ricondizionamento/manutenzione e può essere smaltito come rifiuto semplice.

In linea con il nostro impegno di mettere al centro la salute e sicurezza degli utilizzatori finali del servizio sanitario e garantire processi controllati e adeguati, Servizi Italia, nel corso dell'esercizio 2023, ha completato con successo il percorso per l'ottenimento del Certificato UE del Sistema di Gestione della Qualità, secondo l'allegato XI parte A del Regolamento UE 2017/745, per il processo/prodotto relativo ai kit sterili sia di strumentario chirurgico (presso la centrale di sterilizzazione di Busto Arsizio - VA) che di teleria (centrale di sterilizzazione di Genova Bolzaneto), in accordo con quanto previsto dall'articolo 22 comma 3 del

Regolamento stesso.

Il Regolamento UE 2017/745 del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativo ai dispositivi medici (MDR), costituisce la legislazione fondamentale dell'Unione Europea che disciplina la commercializzazione e l'utilizzo dei dispositivi medici all'interno del suo territorio.

In conformità agli obblighi imposti dal MDR per i fabbricanti

QUALCOSA IN PIÙ

Quando innovazione e economia circolare si incontrano

Nel corso del 2023, è stato realizzato il progetto per la realizzazione di un **Camice Chirurgico Integrale** con doppia marcatura DM e DPI Classe III per lo svolgimento di procedure chirurgiche complesse.

Oltre ai temi di sicurezza e protezione, particolare attenzione è stata posta anche sulla circolarità; infatti, una volta arrivato a fine vita, questo tipo di camice può essere ricondizionato semplicemente sostituendo le parti soggette a "usura" (come ad esempio il pannello frontale o la zona avambracci) per essere poi ricertificato come Dispositivo Medico e utilizzato per altri 70 cicli di lavaggio e ricondizionamento.

e gli altri soggetti coinvolti nella distribuzione di dispositivi medici, l'introduzione sul mercato di nuovi dispositivi dopo il 26 maggio 2021 richiede la piena aderenza a vari requisiti, tra cui la valutazione clinica, la gestione del rischio, il sistema di gestione della qualità, la sorveglianza post-marketing, la documentazione tecnica e la gestione della responsabilità per il caso di difetti.

Servizi Italia, nel corso del 2023, ha ottenuto il certificato UE per kit sterili per procedure chirurgiche composti da teleria e/o camici in TTR sterilizzati a vapore secondo l'Allegato XI del Regolamento UE 2017/745 (per lo stabilimento di Genova Bolzaneto) e il certificato UE per kit sterili per sala operatoria composti da strumentario chirurgico riutilizzabile sterilizzato a vapore secondo l'Allegato XI del Regolamento UE 2017/745 (per la centrale di sterilizzazione di Busto Arsizio - VA).

Tale regolamento impone che tutti gli attori nella catena di fornitura dei dispositivi medici rispettino le normative specifiche e i requisiti di tracciabilità. Il processo di sterilizzazione continua a essere regolamentato dalla ISO 13485:2021 "Dispositivi medici - Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti per scopi regolamentari".

Inoltre, in qualità di distributore, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento UE 2017/745, Servizi Italia si impegna a garantire che il processo di acquisto e fornitura rispetti quanto previsto dal Regolamento, verificando la conformità della marcatura CE e delle Istruzioni per l'Uso per ogni dispositivo medico acquistato e assicurando la compatibilità degli stessi con i processi implementati dalla Società.



7

TASSONOMIA UE

- 7.1 Introduzione alla Tassonomia Europea
- 7.2 Obblighi di informativa per l'anno 2023
- 7.3 Il nostro approccio alla rendicontazione dei KPI della Tassonomia UE
- 7.4 La rendicontazione degli indicatori della Tassonomia UE



7.1 Introduzione alla Tassonomia Europea

Per incentivare il contributo del settore dei servizi finanziari, la Commissione Europea ha pubblicato un piano d'azione per il finanziamento della crescita sostenibile che comprende dieci azioni, che aiutano a collegare il mondo dei servizi finanziari con le esigenze di un'economia sostenibile. Una delle azioni chiave di questo piano è la definizione di una **tassonomia delle attività economiche sostenibili**, un sistema di classificazione, che stabilisce un elenco di attività economiche considerate ecosostenibili dal punto di vista ambientale, e rappresenta un utile strumento per facilitare le imprese, gli investitori e i policy maker verso la transizione a un'economia a basse emissioni di carbonio, resiliente ed efficiente sotto il profilo delle risorse.

A livello normativo, la tassonomia è stata introdotta nel sistema europeo con il Regolamento (UE) 2020/852, che determina le condizioni che un'attività economica deve soddisfare al fine di essere considerata ecosostenibile e si applica alle imprese che attualmente ricadono nell'ambito di applicazione della Non-Financial Reporting Directive (Direttiva 2014/95/EU), recepita nel sistema legislativo italiano con il D.Lgs. 254/2016; a partire dal reporting relativo all'esercizio 2024 si applicherà progressivamente a tutte le imprese soggette a Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), tra cui il Gruppo Servizi Italia, sulla base dei requisiti della Direttiva UE 2023/2464.

Ai sensi dell'art. 3 del Reg. UE 2020/852, un'attività economica può essere definita eco-sostenibile solo quando tale attività:

1. contribuisce sostanzialmente a uno o più obiettivi ambientali di cui all'art. 9;
2. non arreca un danno significativo a nessuno degli obiettivi ambientali di cui all'art. 9;
3. è effettuata nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia di cui all'art. 18;
4. rispetta i criteri di screening tecnico stabiliti dalla Commissione per ciascun obiettivo ambientale specifico.

Di seguito sono riportati gli obiettivi ambientali di cui all'art. 9 del Reg. UE 2020/852:

- mitigazione dei cambiamenti climatici;
- adattamento ai cambiamenti climatici;
- uso sostenibile e la protezione delle risorse idriche e marine;
- transizione verso un'economia circolare;
- prevenzione e controllo dell'inquinamento;
- protezione e il ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

7.2 Obblighi di informativa per l'anno 2023

Al fine di fornire informazioni su come e in quale misura le attività della società siano associate ad attività economiche ritenute ecologicamente sostenibili ai sensi dell'art. 8 del Reg. UE 2020/852 occorre distinguere tra:

- **attività ammissibili**, che corrispondono a qualsiasi attività esplicitamente inclusa nella lista delle attività economiche degli allegati I e II del Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 e del Regolamento Delegato (UE) 2023/2486 indipendentemente dal fatto che tale attività economica soddisfi uno o tutti i criteri di vaglio tecnico stabiliti nel documento.
- **attività allineate**, che corrispondono alle attività eco-sostenibili ex art. 3 del Regolamento (UE) 2020/852 che soddisfano in modo congiunto i seguenti criteri:
 - contributo sostanziale al raggiungimento di uno o più degli obiettivi ambientali;
 - assenza di danni significativi a nessuno degli altri obiettivi ambientali (principio del "Do Not Significant Harm - DNSH");
 - rispetto delle Garanzie Minime di Salvaguardia, (criteri per verificare la tutela dei diritti umani e dei lavoratori).

Per determinare se un'attività è ammissibile alla tassonomia, è necessario verificare se la sua descrizione corrisponde alle descrizioni delle attività elencate negli Allegati agli Atti Delegati (Clima e Ambiente). Al fine della verifica dell'allineamento, è invece necessario verificare che tutti i Criteri di Vaglio Tecnico (Criteri di contributo sostanziale e DNSH) stabiliti negli Atti Delegati siano rispettati, oltre a dimostrare il rispetto delle Garanzie Minime di Salvaguardia (Minimum Safeguards).

In particolare, al fine di analizzare nel dettaglio la corrispondenza tra le attività economiche svolte dal Gruppo e i requisiti regolamentari, sono state considerate le seguenti fonti normative:

- **il Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 (Climate Delegated Act)**, che fissa i criteri di vaglio tecnico (contributo sostanziale e DNSH) per gli obiettivi di Mitigazione e Adattamento ai cambiamenti climatici;
- **il Regolamento Delegato (UE) 2022/1214 (Complementary Climate Delegated Act)** che integra il Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 e disciplina le attività economiche coperte dalla Tassonomia nel settore del Gas e Nucleare, specificandone le condizioni per considerarle ecosostenibili;
- **il Regolamento Delegato (UE) 2023/2485 (Amending the Climate Delegated Act)** modifica il Regolamento 2021/2139 fissando i criteri di vaglio tecnico supplementari

riferiti agli obiettivi di Mitigazione e Adattamento ai cambiamenti climatici per talune attività economiche;

- **il Regolamento Delegato (UE) 2023/2485 (Environment Delegated Act)** che fissa i criteri di vaglio tecnico (contributo sostanziale e DNSH) per gli obiettivi di Uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine; Transizione verso un'economia circolare; Prevenzione e alla riduzione dell'inquinamento; Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

Una volta individuate le attività economiche ammissibili e allineate alla tassonomia, il **Regolamento Delegato (UE) 2021/2178**, che integra il Regolamento (UE) 2020/852, specifica gli obblighi di rendicontazione (contenuto, metodologia e presentazione delle informazioni) che le imprese finanziarie e non finanziarie devono comunicare in merito alla quota di attività economiche ecosostenibili.

In particolare, obblighi di informativa da parte delle imprese non finanziarie cui si applica il Regolamento, prevedono la rendicontazione annuale dei seguenti KPI:

- **Fatturato:** la parte del fatturato netto derivante da prodotti o servizi, compresi i beni immateriali, associati alle attività economiche Taxonomy Eligible e Taxonomy Aligned;
- **CapEx:** la parte di spese in conto capitale relative a investimenti in asset e processi associati con le attività economiche Taxonomy Eligible e Taxonomy Aligned; spese effettuate in ambito di Piani Capex; spese relative ad acquisti di prodotti da fornitori Taxonomy Eligible e Taxonomy Aligned;
- **OpEx:** la parte di spese operative relative ad attività o processi associati ad attività economiche Taxonomy Eligible e Taxonomy Aligned; parte del piano Capex; singole misure che consentono alle attività target di diventare a basse emissioni di carbonio.

7.3 Il nostro approccio alla rendicontazione dei KPI della Tassonomia UE

Il Gruppo Servizi Italia, al fine di soddisfare le richieste della normativa, nel 2023 ha proseguito le analisi delle proprie attività, investimenti e costi, al fine di valutare l'ammissibilità agli obiettivi ambientali previsti dal Regolamento e comprendere se e quali tra queste possano essere considerate anche "Aligned". Per fare ciò, ha proceduto ad accertare il rispetto dei criteri di vaglio tecnico in termini di "Contributo sostanziale", dei criteri "DNSH" e delle "Social Minimum Safeguards", con riferimento all'obiettivo di mitigazione del cambiamento climatico, in quanto identificato in via prevalente come maggiormente idoneo stante la tipologia di attività economiche svolte dal Gruppo.

Alla luce del quadro normativo sopra delineato, per l'anno 2023 l'analisi sulle attività del

Gruppo è stata svolta in riferimento alla verifica di:

- **ammissibilità e allineamento** per i due obiettivi ambientali di "mitigazione dei cambiamenti climatici" e "adattamento dei cambiamenti climatici" descritti dal Regolamento Delegato (UE) 2021/2139;
- **ammissibilità** per i restanti quattro obiettivi ambientali di "uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine", "transizione verso un'economia circolare", "prevenzione e riduzione dell'inquinamento", "protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi".

La valutazione dell'allineamento delle attività economiche del Gruppo alla tassonomia e la predisposizione delle informative sono state effettuate considerando anche tutte le indicazioni interpretative fornite dalla Commissione Europea sotto forma di domande e risposte (Q&A).

Le informazioni finanziarie e i dati utilizzati per il calcolo degli indicatori su Fatturato, Capex e Opex richiesti dalla normativa sono state raccolte ed estratte dal sistema di contabilità informatico utilizzato dal Gruppo Servizi Italia per la preparazione del bilancio consolidato. Al tal proposito, si precisa che, nel condurre le sopra menzionate attività di analisi e predisposizione delle disclosure relative alla tassonomia, la Direzione aziendale abbia adottato nel complesso un approccio prudentiale e basato sulla propria comprensione e interpretazione, allo stato delle attuali conoscenze, dei requisiti normativi applicabili. In tale contesto, l'attesa pubblicazione della normativa tecnica di riferimento per gli ulteriori obiettivi ambientali definiti dall'Art. 9 del Regolamento, nonché l'intervento di ulteriori evoluzioni nell'interpretazione della normativa, potrebbero portare a modifiche sostanziali nelle valutazioni e nel processo di calcolo dei KPI per il prossimo anno di rendicontazione.

Le attività ammissibili

La verifica dell'ammissibilità delle attività economiche del Gruppo rispetto a quelle previste dal Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 e dal Regolamento Delegato (UE) 2023/2485 è stata basata sull'analisi della corrispondenza delle descrizioni delle stesse attività all'interno dei Regolamenti.

In linea con quanto ottenuto nel precedente esercizio, si conferma che nessuna delle attività economiche del Gruppo risulta rientrare tra quelle a oggi ammissibili alla tassonomia. La maggior parte delle attività di Servizi Italia, infatti, consiste nel lavanolo di biancheria piana, confezionata, materassi e DPI, kit sterili e dispositivi medici per sale operatorie e servizi di ingegneria clinica, che non rientrano attualmente nell'ambito delle attività ammissibili ai sensi degli Atti Delegati pubblicati dalla Commissione.

Tuttavia, l'analisi sopra descritta ha consentito di individuare alcune spese in conto capitale

(CapEx) e spese operative (OpEx) relative all'acquisto di prodotti derivanti da attività economiche ammissibili o allineate alla tassonomia e a singole misure che consentono alle attività obiettivo di raggiungere basse emissioni di carbonio o di conseguire riduzioni dei gas a effetto serra, nonché a singole misure di ristrutturazione di edifici individuate negli atti delegati. Ai sensi della lettera c) dei paragrafi 1.1.2.2 e 1.1.3.2 del Regolamento delegato 2021/2178, tali spese sono state considerate ammissibili all'obiettivo della Mitigazione del Cambiamento Climatico e/o dell'Economia Circolare.

Le attività allineate

A completamento dell'analisi condotta sulla verifica dell'ammissibilità in conformità al Regolamento (UE) 2020/852, la verifica dell'allineamento delle attività ammissibili ha previsto la valutazione delle attività alla luce dei criteri di contributo sostanziale, DNSH e rispetto delle Garanzie Minime di Salvaguardia.

Contributo sostanziale e criteri DNSH

L'attività svolta ha visto la preparazione di checklist specifiche per la verifica dei criteri di contributo sostanziale e i criteri "DNSH". Come anticipato, i primi hanno lo scopo di verificare che l'attività porti un concreto beneficio agli obiettivi ambientali pertinenti i secondi, invece, mirano a stabilire che nessuno degli altri obiettivi venga impattato negativamente. L'analisi è stata svolta valutando le caratteristiche della singola attività e coinvolgendo i referenti delle funzioni aziendali per fornire le informazioni necessarie, la documentazione a supporto e per contribuire attivamente, con confronti e interviste, alla valutazione dei criteri specifici.

A seguito dell'analisi condotta è possibile affermare che in relazione agli obiettivi "Mitigazione dei cambiamenti climatici" ed "Transizione verso un'economia circolare" nessuna delle attività individuate come ammissibili in riferimento alle spese in conto capitale (CapEx) e spese operative (OpEx) relative all'acquisto di prodotti derivanti da attività economiche ammissibili o allineate alla tassonomia, rispetta ad oggi tutti i criteri di contributo sostanziale e i DNSH previsti dall'Allegato I del Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 e dall'Allegato II del Regolamento Delegato (UE) 2023/2485.

Garanzie minime di salvaguardia

Le attività sopra riportate sono state affiancate, parallelamente, alla verifica del rispetto delle Minimum Safeguards in materia di diritti umani, corruzione, concorrenza leale e fiscalità, definite nel Regolamento UE sulla tassonomia, avendo anche a riferimento i suggerimenti proposti nel documento "Final Report on Minimum Safeguards" della Platform on Sustain-

nable Finance pubblicato ad ottobre 2022.

In tale contesto, la Società si è attivata per rafforzare i propri processi di Due Diligence all'interno delle operations e nella propria catena del valore, in accordo con linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali e con i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, inclusi i principi e i diritti stabiliti dalle otto convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e nella Carta internazionale dei diritti dell'uomo. Per ulteriori informazioni sul rispetto dei diritti umani, lotta alla corruzione e alla concorrenza sleale e sulla trasparenza fiscale consultare rispettivamente le sezioni 2.3 e 3.3 di questo rapporto.

A livello di valutazione del rispetto delle Minimum Safeguards da parte dei fornitori riconducibili alle spese in conto capitale (CapEx) e spese operative (OpEx) ritenute ammissibili, in mancanza di informazioni specifiche il Gruppo ha scelto di adottare un approccio conservativo e prudentiale, non ritenendo sufficienti gli attuali presidi messi in campo dai fornitori per poter considerare allineate alle Garanzie Minime di Salvaguardia le spese identificate come ammissibili.

7.4 La rendicontazione degli indicatori della Tassonomia UE

Fatturato

Denominatore: ci siamo basati sul fatturato netto consolidato in conformità allo IAS 1.82(a). Per ulteriori dettagli sulle nostre politiche contabili relative al fatturato netto consolidato si rimanda al Bilancio consolidato del Gruppo.

Numeratore: abbiamo analizzato il fatturato derivante da prodotti o servizi e, in linea con l'esercizio precedente, abbiamo determinato che nessuna attività svolta dal Gruppo risulta ad oggi ammissibile e/o allineata alla Tassonomia UE. Per tale motivo il numeratore risulta pari a zero.

ESERCIZIO 2023	ANNO			CRITERI DI CONTRIBUZIONE SOCIALE						CRITERI DNSH (Non danneggia in modo significativo)									
Attività economiche (1)	Codice (2)	Fatturato (3)	Proporzione del fatturato, anno N (4) (2)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento al cambiamento climatico (6)	Acqua (7)	Inquinamento (8)	Economia circolare (9)	Biodiversità (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento al cambiamento climatico (12)	Acqua (13)	Inquinamento (14)	Economia circolare (15)	Biodiversità (16)	Garanzie minime (17)	Percentuale del fatturato allineato alla tassonomia (A.1) o ammissibile (A.2), anno N-1 (18)	Categoria (o attività abilitante) (19)	Categoria (attività di transizione) (20)
		MEur	%	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	%	Enabling	Transitional
A. ATTIVITÀ AMMESSE ALLA TASSONOMIA																			
A.1 Attività sostenibili dal punto di vista ambientale (allineate alla tassonomia)																			
Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)	-	0,00%															0%		
di cui abilitanti	-	0,00%															0%	E	
di cui di transizione	-	0,00%															0%		T
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non sostenibili dal punto di vista ambientale (attività non allineate alla tassonomia)																			
				Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N			
Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non sostenibili dal punto di vista ambientale (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)	0	0,00%															0%		
A. Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1 + A.2)	0	0,00%															0%		
B. TASSONOMIA - ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI																			
Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia	287.915	100%																	
TOTALE	287.915	100%																	

Di conseguenza i valori nella tabella che riporta il grado di ammissibilità e allineamento delle attività per ciascuno degli obiettivi ambientali riporta tutti valori nulli.

PROPORZIONE DEL FATTURATO/FATTURATO TOTALE		
	Allineamento alla tassonomia per obiettivo	Idoneo alla tassonomia per obiettivo
CCM	0%	0%
ACC	0%	0%
WTR	0%	0%
CE	0%	0%
PPC	0%	0%
BIO	0%	0%

Capex

Denominatore: è costituito dagli incrementi delle immobilizzazioni materiali e immateriali nel corso dell'esercizio, al lordo di ammortamenti e rivalutazioni, comprese quelle derivanti da rivalutazioni e svalutazioni, ed escludendo le variazioni di fair value. Include le acquisizioni di immobilizzazioni materiali (IAS 16), immateriali (IAS 38) e di diritti d'uso (IFRS 16). Sono inclusi anche gli incrementi derivanti da aggregazioni aziendali. L'avviamento e gli oneri finanziari non sono inclusi nel denominatore, in quanto non sono definiti come attività materiali o immateriali ai sensi dello IAS 16 e dello IAS 38. Per ulteriori dettagli sulle nostre politiche contabili relative ai Capex, si rimanda al Bilancio consolidato del Gruppo.

Per quanto riguarda le spese riguardanti interventi per il controllo e miglioramento dell'efficienza energetica (codici attività CCM 7.3, CCM 7.5 e CCM 7.6), si è limitato il perimetro di rendicontazione agli interventi aventi per oggetto l'edificio e gli impianti sanitari e di climatizzazione annessi e non la componente produttiva, nel rispetto di quanto indicato nella sezione 1.1.2.2 dell'allegato I del Regolamento Delegato UE 2021/2178, nei Criteri di Vaglio Tecnico dei regolamenti delegati (UE) 2021/2139 nel testo in vigore e 2023/2486 e nelle Q&A pubblicate dalla Commissione Europea.

Numeratore: abbiamo analizzato le nostre spese in conto capitale in linea con le ipotesi precedenti e abbiamo considerato:

- ammissibili: attività riconducibili ai codici:
 - CCM 6.5 - Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri
 - CCM 6.6 - Servizi di trasporto di merci su strada
 - CCM 7.2 - Ristrutturazione di edifici esistenti
 - CCM 7.3 - Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica
 - CCM 7.4 - Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)
 - CCM 7.5 - Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici
 - CCM 7.6 - Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili
 - CE 1.2 - Fabbricazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche
 - CE 2.2 - Produzione di risorse idriche alternative per scopi diversi dal consumo umano
 - CE 4.1 - Fornitura di soluzioni IT/OT (tecnologie dell'informazione/tecnologie operative) basate sui dati
- allineate: nessuna attività risulta allineata.

Il mancato allineamento è giustificato dalla revisione della metodologia adottata per la valutazione del rispetto dei Technical Screening Criteria degli atti delegati, nonché per la verifica della conformità alle garanzie minime di salvaguardia, come indicato nell'art. 18 del Regolamento 852/2020.

La prudenziale decisione di rivedere la metodologia di valutazione è motivata dalla necessità di adottare un approccio approfondito e rigoroso al fine di garantire l'allineamento effettivo delle attività ai criteri stabiliti nei regolamenti delegati (UE) 2021/2139 e 2023/2486.

La revisione della metodologia è volta a rafforzare i nostri sforzi nell'assicurare che ciascuna attività selezionata sia in piena conformità con tali disposizioni, riducendo al minimo eventuali rischi e garantendo un elevato standard di qualità e sicurezza.

Di conseguenza i valori relativi al 2022 sono stati riesposti alla luce della revisione della metodologia di valutazione del rispetto di criteri di vaglio tecnico da parte dei fornitori riferiti alle spese operative del Gruppo.

ESERCIZIO 2023	ANNO			CRITERI DI CONTRIBUZIONE SOCIALE						CRITERI DNSH (Non danneggia in modo significativo)						Garanzie minime (17)	Percentuale di spese in conto capitale allineate alla tassonomia (A.1) o ammissibili (A.2), anno N-1 (18)	Categoria (o attività abilitante) (19)	Categoria (o attività di transizione) (20)
Attività economiche (1)	Codice (2)	Capex (3)	Quota di Capex, anno N (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento al cambiamento climatico (6)	Acqua (7)	Inquinamento (8)	Economia circolare (9)	Biodiversità (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento al cambiamento climatico (12)	Acqua (13)	Inquinamento (14)	Economia circolare (15)	Biodiversità (16)				
		MEur	%	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	%	Enabling	Transitional

A. ATTIVITÀ AMMESSE ALLA TASSONOMIA

A.1 Attività sostenibili dal punto di vista ambientale (allineate alla tassonomia)

Ristrutturazione di edifici esistenti	CCM 7.2	-	0,0%														0,0%		T
Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	CCM 7.3	-	0,0%														0,0%	E	
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici.	CCM 7.5	-	0,0%														0,0%	E	
Capex delle attività ambientalmente sostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		-	0,0%																
di cui abilitanti		-	0,0%															E	
di cui di transizione		-	0,0%																T

A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non sostenibili dal punto di vista ambientale (attività non allineate alla tassonomia)

Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	CCM 6.5	138,34	0,2%	N	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		N		N	N		N	1,7%		
Servizi di trasporto merci su strada	CCM 6.6	66,00	0,1%	N	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		N		N	N		N	0,1%		
Ristrutturazione di edifici esistenti	CCM 7.2	100,85	0,2%	N	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		N	N	N	N		N	0,1%		
Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	CCM 7.3	241,50	0,4%	N	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		N		N			N	0,2%		
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	CCM 7.4	1,65	0,0%	Y	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		N					N	0,0%		

ESERCIZIO 2023	ANNO			CRITERI DI CONTRIBUZIONE SOCIALE						CRITERI DNSH (Non danneggia in modo significativo)									
Attività economiche (1)	Codice (2)	Capex (3)	Quota di Capex, anno N (4)	Mitigazione dei cambia- menti climatici (5)	Adattamento al cambia- mento climatico (6)	Acqua (7)	Inquinamento (8)	Economia circolare (9)	Biodiversità (10)	Mitigazione dei cambia- menti climatici (11)	Adattamento al cambia- mento climatico (12)	Acqua (13)	Inquinamento (14)	Economia circolare (15)	Biodiversità (16)	Garanzie minime (17)	Percentuale di spese in conto capitale allineate alla tassonomia (A.1) o ammis- sibili (A.2), anno N-1 (18)	Categoria (o attività abilitante) (19)	Categoria (attività di tran- sizione) (20)
Testo		MEur	%	Y; N; N/ EL;	Y; N; N/ EL;	Y; N; N/ EL;	Y; N; N/ EL;	Y; N; N/ EL;	Y; N; N/ EL;	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	%	Enabling	Transitional
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non sostenibili dal punto di vista ambientale (attività non allineate alla tassonomia)																			
Installazione, manutenzione e ripara- zione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	CCM 7.5	-	0,0%	N	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		N					N	0,0%		
Installazione, manutenzione e riparazio- ne di tecnologie per le energie rinnovabili	CCM 7.6	187,54	0,3%	Y	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		N					N	0,0%		
Fabbricazione di apparecchiature elettri- che ed elettroniche	CE 1.2	2.872,95	5,1%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N	N/EL	N	N	N	N		N	N	0,0%		
Produzione di risorse idriche alternative per scopi diversi dal consumo umano	CE 2.2	372,06	0,7%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	Y	N/EL	N	N	N	N		N	N	0,0%		
Fornitura di soluzioni IT/OT (tecnologie dell'informazione/tecnologie operative) basate sui dati	CE 4.1	501,52	0,9%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N	N/EL		N	N	N			N	0,0%		
Capex delle attività ammissibili alla tassonomia ma non sostenibili dal punto di vista ambientale (attività non allineate alla tassonomia (A.2))		4.482,41	8,0%	0,3%	0,0%			0,7%									2,1%		
A. Capex delle attività ammissibili della tassonomia (A.1+A.2)		4.482,41	8,0%	0,3%	0,0%			0,7%									2,1%		
B. TASSONOMIA - ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI																			
A. Capex delle attività non ammissibili della tassonomia		51.897,59	92,0%																
TOTALE		56.380,00	100%																

Rispetto al 2022, si registra un aumento della percentuale di attività eligible dovuta all'entrata in vigore del Regolamento delegato 2023/2486 e della installazione di tecnologie per la produzione di energia da fonti rinnovabili.

Di seguito la tabella che riporta il grado di ammissibilità e allineamento delle attività per ciascuno degli obiettivi ambientali.

PROPORZIONE DI CAPEX/CAPEX TOTALE		
	Allineamento alla tassonomia per obiettivo	Idoneo alla tassonomia per obiettivo
CCM	0,0%	1,3%
ACC	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,0%	6,6%
PPC	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%

OpEx

Denominatore: per quanto riguarda il denominatore, esso è costituito da costi diretti non capitalizzati che si riferiscono a ricerca e sviluppo, interventi di ristrutturazione di edifici, locazioni a breve termine, manutenzioni e riparazioni e qualsiasi altra spesa diretta relativa alla manutenzione quotidiana dei beni di proprietà, impianti e macchinari.

Per quanto riguarda le spese riguardanti interventi per il controllo e miglioramento dell'efficienza energetica (codici attività CCM 7.3, CCM 7.5 e CCM 7.6), si è limitato il perimetro di rendicontazione agli interventi aventi per oggetto l'edificio e gli impianti sanitari e di climatizzazione annessi e non la componente produttiva, seppur rilevante, nel rispetto di quanto indicato nella sezione 1.1.3.1 dell'Allegato I del Regolamento Delegato UE 2021/2178, nei Criteri di Vaglio Tecnico del regolamento delegato UE 2021/2139 nel testo in vigore e nelle Q&A pubblicate dalla Commissione Europea.

Nel rispetto di quanto indicato nella sezione 1.1.3.2 dell'allegato I del Regolamento Delega-

to UE 2021/2178 non sono risultate spese per attività ricomprese nel Regolamento delegato (UE) 2023/2486 della Commissione del 27 giugno 2023.

Numeratore: abbiamo analizzato i nostri costi diretti non capitalizzati in linea con le ipotesi precedenti e abbiamo considerato:

- ammissibili: i costi diretti non capitalizzati relativi a attività riconducibili ai codici:
 - CCM 7.3 - Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica
 - CCM 9.3 - Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici
- allineate: nessuna attività

Il mancato allineamento è giustificato dalla revisione della metodologia adottata per la valutazione del rispetto dei Technical Screening Criteria degli atti delegati, nonché per la verifica della conformità alle garanzie minime di salvaguardia, come indicato nell'art. 18 del Regolamento 852/2020.

La prudenziale decisione di rivedere la metodologia di valutazione è motivata dalla necessità di adottare un approccio approfondito e rigoroso al fine di garantire l'allineamento effettivo delle attività ai criteri stabiliti nei regolamenti delegati (UE) 2021/2139 e 2023/2486.

La revisione della metodologia è volta a rafforzare i nostri sforzi nell'assicurare che ciascuna attività selezionata sia in piena conformità con tali disposizioni, riducendo al minimo eventuali rischi e garantendo un elevato standard di qualità e sicurezza.

Di conseguenza i valori relativi al 2022 sono stati riesposti alla luce della revisione della metodologia di valutazione del rispetto di criteri di vaglio tecnico da parte dei fornitori riferiti alle spese operative del Gruppo.

ESERCIZIO 2023		ANNO			CRITERI DI CONTRIBUZIONE SOCIALE					CRITERI DNSH <i>(Non danneggia in modo significativo)</i>									
Attività economiche (1)	Codice (2)	Capex (3)	Quota di Capex, anno N (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento al cambiamento climatico (6)	Acqua (7)	Inquinamento (8)	Economia circolare (9)	Biodiversità (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento al cambiamento climatico (12)	Acqua (13)	Inquinamento (14)	Economia circolare (15)	Biodiversità (16)	Garanzie minime (17)	Percentuale di spese in conto capitale allineate alla tassonomia (A.1) o ammissibili (A.2), anno N-1 (18)	Categoria (o attività abilitante) (19)	Categoria (attività di transizione) (20)
Testo		MEur	%	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y; N; N/EL;	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	%	Enabling	Transitional
A. ATTIVITÀ AMMESSE ALLA TASSONOMIA																			
A.1 Attività sostenibili dal punto di vista ambientale (allineate alla tassonomia)																			
Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	CCM 7.3	-	0,0%														0,0%	E	
Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici	CCM 9.3	-	0,0%														0,0%	E	
Opex delle attività ambientalmente sostenibili (allineato alla tassonomia) (A.1)		-	0,0%																
di cui abilitanti		-	0,0%															E	
di cui di transizione		-	0,0%																T
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non sostenibili dal punto di vista ambientale (attività non allineate alla Tassonomia)																			
Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	CCM 7.3	96,9	0,8%	Y	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		N		N			N	0,7%		
Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici	CCM 9.3	73,2	0,6%	Y	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		N					N	0,6%		
Opex delle attività ammissibili alla tassonomia ma non sostenibili dal punto di vista ambientale (attività non allineate alla tassonomia (A.2)		170,1	1,4%	1,4%	0,0%												1,4%		
A. Opex delle attività ammissibili della tassonomia (A.1+A.2)		170,1	1,4%	1,4%	0,0%												1,4%		
B. TASSONOMIA - ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI																			
A. Opex delle attività non ammissibili della tassonomia		12.103	98,6%																
TOTALE		12.273	100%																

Rispetto al 2022 non si segnalano variazioni significative delle % di eligibility.

Di seguito la tabella che riporta il grado di ammissibilità e allineamento delle attività per ciascuno degli obiettivi ambientali.

PROPORZIONE DI OPEX/OPEX TOTALE		
	Allineamento alla tassonomia per obiettivo	Idoneo alla tassonomia per obiettivo
CCM	0,0%	1,4%
ACC	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,0%	0,0%
PPC	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%

ALLEGATI



Descrizione impatti, policy e impegni

3-3

Nelle tabelle che seguono, riportiamo gli impatti associati a ciascun tema materiale, indicando il coinvolgimento del Gruppo, il perimetro di impatto, le policy e i presidi in essere per la gestione di ciascuno di essi.

Ambito	Temi materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
AMBIENTE	Materiali e imballi	Impatto ambientale indiretto legato alla lavorazione di materiali di consumo (in particolare tessili) e per il packaging nelle attività produttive e lungo la catena di fornitura. L'utilizzo di materiali per le attività produttive impatta negativamente sull'ambiente, sia in termini di inquinamento dell'aria che dell'acqua.	NEGATIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	Servizi Italia favorisce un modello di economia circolare attraverso la scelta di materiali tessili capaci anche di una seconda vita al termine del loro utilizzo nell'ambito dei servizi di lavano. Nell'ottica di riduzione del consumo di materie prime vergini, sta anche la scelta di utilizzare imballi con minor utilizzo di plastica vergine. La scelta che la biancheria dei clienti sia in imballaggi sostenibili contribuisce ad aumentare la sensibilità e la consapevolezza anche dei destinatari, innescando un circolo virtuoso lungo tutta la catena. Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Registrazione EMAS - Policy ambientali per aziende non certificate
	Consumi energetici, emissioni e climate change	Il consumo di energia da fonti non rinnovabili nei siti del Gruppo e lungo la catena del valore legato alle attività svolte contribuisce al climate change mediante emissioni GHG dirette e indirette ed altre emissioni inquinanti. Le attività di lavanderia industriale sono, per loro natura, fortemente energivore e per questo contribuiscono con il loro impatto ad alimentare i rischi legati al cambiamento climatico.	NEGATIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali	Gruppo Servizi Italia e fornitori di energia elettrica e termica e di servizi logistici	Rientrano in quest'ambito le attività finalizzate alla riduzione delle emissioni inquinanti, fra cui l'efficientamento dei sistemi produttivi e l'aumento della quota di fonti rinnovabili nel mix energetico. Oltre a questo, Servizi Italia si aspetta di poter influire positivamente sulla catena logistica per indirizzare anche i servizi esterni verso fonti energetiche alternative. Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Sistemi di gestione per l'energia (ISO 50001) - Registrazione EMAS - Carbon Footprint (ISO 14067) - Policy ambientali per aziende non certificate - Policy ambientali per aziende non certificate

Ambito	Temi materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
AMBIENTE	Utilizzo e gestione dell'acqua	L'utilizzo di acqua nei propri processi produttivi ha ripercussioni sulla disponibilità della risorsa idrica nel territorio e impatti negativi in termini di rilascio di sostanze inquinanti. L'attività di lavanderia industriale comporta il consumo di significative quantità di acqua che vengono normalmente prelevate da pozzo o rete idrica, vulnerabili ai rischi di scarsità e siccità legati all'adattamento ai cambiamenti climatici. Una errata gestione degli scarichi può comportare ulteriori danni ambientali.	NEGATIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	Servizi Italia adotta specifici sistemi di ricircolo che permettono un'attenta gestione delle risorse e una significativa riduzione dei consumi per chilo lavorato. Parallelamente, attraverso l'impiego di prodotti chimici sostenibili e costanti controlli, è presidiata la qualità degli scarichi delle acque reflue nel rispetto dei limiti imposti dalle autorizzazioni rilasciate dalle normative vigenti. Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Registrazione EMAS - Water Footprint (ISO 14046) - Policy ambientali per aziende non certificate - Modello 231
	Gestione responsabile dei rifiuti	Impatti ambientali legati alla generazione di rifiuti pericolosi e non pericolosi in fase produttiva. I rifiuti producono inquinamento: liquami, gas, sostanze tossiche e materiali non biodegradabili possono inquinare aria, acqua, terra. I rifiuti costano: rubano spazio e occorrono risorse umane ed economiche per il loro trattamento, ma anche per rimediare ai danni ambientali e sanitari che producono.	NEGATIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	La corretta gestione dei rifiuti, attraverso prima la prevenzione alla produzione e poi l'avvio a riciclo permette di ridurre la propria impronta carbonica e idrica. In particolare, per quanto riguarda i servizi di lavanoio, il riciclo e il riuso dei prodotti tessili consentirebbero di diminuire l'impiego di materie vergini. L'introduzione di nuove attività di recupero e riciclo potrebbe avere anche impatti positivi dal punto di vista sociale, generando nuovi settori industriali e nuove prospettive di occupazione. Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Registrazione EMAS - Policy ambientali per aziende non certificate - Modello 231.
AMBIENTE	Iniziative di economia circolare	Creazione di impatti positivi attraverso il riciclo e riutilizzo di materiali di scarto e altri output al fine di ridurre il fabbisogno di materie prime e gli impatti legati ai rifiuti. L'obiettivo 12 dell'agenda 2030 dell'ONU chiede un'azione di responsabilità da parte delle aziende nel trovare modelli sostenibili di produzione e di consumo. Il modello di economia lineare viene messo in discussione a favore di un sistema più virtuoso: l'economia circolare.	POSITIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	L'economia circolare prevede la progettazione di un sistema più virtuoso rispetto a quello che regola l'economia lineare. Prolungare l'uso produttivo dei materiali, riutilizzarli e aumentarne l'efficienza servirebbe a rafforzare la competitività, a ridurre l'impatto ambientale e le emissioni di gas e a creare nuovi posti di lavoro. Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Policy ambientali per aziende non certificate - Modello 231

Ambito	Temi materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
PERSONE	Salute e sicurezza dei lavoratori	Infortuni o altri incidenti sul luogo di lavoro possono generare conseguenze negative per la salute dei lavoratori diretti o dei collaboratori esterni. Questo può influenzare la qualità della vita dei dipendenti e delle loro famiglie.	NEGATIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Dipendenti e collaboratori esterni ²⁴ del Gruppo Servizi Italia	Servizi Italia reputa importante aggiornare costantemente la valutazione dei rischi, in linea con l'evoluzione dei servizi erogati, adeguando organizzazione e luoghi di lavoro e intraprendendo azioni finalizzate alla diffusione di una vera e propria "cultura della sicurezza", concentrandosi su formazione specifica e progetti di comunicazione motivazionale e di sensibilizzazione dei lavoratori alla sicurezza. La diffusione di questo tipo di consapevolezza può avere riscontri non solo sul posto di lavoro, ma anche in ambito sociale, se si pensa alla prevenzione di infortuni, incidenti sul lavoro e malattie (non solo professionali). Policy: Sistemi di gestione per la salute e sicurezza dei lavoratori (ISO 45001) - Linee guida salute e sicurezza per le aziende del Gruppo - Modello 231
		Un efficace sistema di gestione assicura un ambiente di lavoro in cui sentirsi sicuri e protetti sia dal punto di vista fisico e psicologico. Questo influenza il clima organizzativo, la fiducia nell'ambiente lavorativo e la soddisfazione del personale.	POSITIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	Servizi Italia reputa importante aggiornare costantemente la valutazione dei rischi, in linea con l'evoluzione dei servizi erogati, adeguando organizzazione e luoghi di lavoro e intraprendendo azioni finalizzate alla diffusione di una vera e propria "cultura della sicurezza", concentrandosi su formazione specifica e progetti di comunicazione motivazionale e di sensibilizzazione dei lavoratori alla sicurezza. La diffusione di questo tipo di consapevolezza può avere riscontri non solo sul posto di lavoro, ma anche in ambito sociale, se si pensa alla prevenzione di infortuni, incidenti sul lavoro e malattie (non solo professionali). Policy: Sistemi di gestione per la salute e sicurezza dei lavoratori (ISO 45001) - Linee guida salute e sicurezza per le aziende del Gruppo - Modello 231

Ambito	Temi materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
	Gestione capitale umano e sviluppo dei dipendenti	Le Persone sono il patrimonio piu' importante del Gruppo. La capacità di creare una cultura aziendale ben radicata e un ambiente di lavoro stimolante e' direttamente collegata al miglioramento delle competenze e ai programmi di formazione, crescita e valutazione personalizzati. Un contesto coeso a cui sentire di appartenere può avere ripercussioni positive anche su fornitori, partner e clienti.	POSITIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	Capacità del Gruppo di sviluppare competenze e supportare la crescita professionale del personale, accrescendo il know-how aziendale. La capacità di trattenere le risorse, anche attraverso la disponibilità di pratiche di welfare aziendale, conciliazione vita lavoro e well being può avere implicazioni sul rapporto col territorio e con la comunità all'interno della quale l'azienda opera, oltre a rappresentare un luogo di crescita. La capacità di creare una cultura aziendale ben radicata e strutturata può avere ripercussioni positive lungo tutta la catena, visto che - per collaborare col Gruppo - partner e clienti dovranno allinearsi ai suoi principi e valori. Policy: Family Audit - Carta dei valori
		Riduzione della soddisfazione e del benessere dei dipendenti a causa della mancata adozione di pratiche di welfare aziendale, conciliazione vita lavoro e well-being. Favorire la conciliazione tra vita privata-lavoro comporta un miglioramento nelle dinamiche aziendali e nella retention del personale.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Dipendenti del Gruppo Servizi Italia	La capacità di valorizzare il benessere dei dipendenti passa attraverso una serie di azioni finalizzate alla promozione di iniziative che contemplano l'equilibrio tra la vita lavorativa e gli impegni personali e/o familiari. Per il personale impiegatizio, il passaggio a un mix di lavoro alternato fra presenza in ufficio e lavoro da casa - insieme alla flessibilità oraria - permette inoltre un alleggerimento del traffico veicolare (e di conseguenza delle emissioni). Policy: Family Audit
DIRITTI UMANI	Rispetto dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori	Inefficace gestione delle condizioni di lavoro che non garantiscono la libertà dal lavoro forzato e minorile. Un mondo in cui l'obiettivo è far rispettare i diritti umani per tutti è un mondo in cui i diritti umani e la dignità umana, lo stato di diritto, la giustizia, l'uguaglianza e la non discriminazione sono universalmente rispettati.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	L'attenzione specifica dell'azienda sul tema dei diritti umani (che in Servizi Italia comprende l'adozione formale delle disposizioni delineate dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e dalle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) in conformità allo Standard SA8000) non si ferma all'interno dei confini dell'organizzazione, ma potrà dar vita a un circolo virtuoso che comprenderà tutta la catena di fornitura. Policy: Codice Etico, Mission e Politica Societaria, Linee guida per la responsabilità sociale, SA8000, Manifesto della comunicazione non ostile

Ambito	Temi materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
DIRITTI UMANI	Diversità, inclusione e pari opportunità	Discriminazioni (es. legate al genere, età, etnia, ecc.) o altre pratiche non inclusive possono generare impatti negativi sulla soddisfazione e sulla motivazione dei dipendenti, così come sulla reputazione aziendale.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	Promuovere l'uguaglianza di genere è una necessità di giustizia nella società di oggi. Favorire la parità di genere permette di trattenere i talenti, stimolare l'innovazione, migliorare la reputazione aziendale e i risultati economici, traducendosi in rendimenti positivi di lungo termine per gli investitori. Il Gruppo si impegna a rispettare la dignità di ciascuno e a offrire pari opportunità a tutti i dipendenti, rifiutando qualunque forma di discriminazione. La diversità viene riconosciuta, a tutti i livelli, come un valore da coltivare nell'organizzazione per favorire lo scambio di esperienze e permette di cogliere le trasformazioni e i cambiamenti attualmente in atto, sviluppando una cultura aziendale sempre più aperta. Policy: Codice Etico, Mission e Politica Societaria, Linee guida per la responsabilità sociale, SA8000, Manifesto della comunicazione non ostile
LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA	Integrità ed etica aziendale	Una condotta non etica del business, come l'utilizzo di politiche fiscali aggressive, pratiche corruttive e comportamenti anticompetitivi, può generare impatti negativi sulle persone e sui sistemi economici, influenzando il rapporto di fiducia con gli stakeholder e la percezione aziendale presso i clienti.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia - Clienti	L'orientamento del Gruppo al rispetto dei principi di correttezza, lealtà e buona organizzazione e lotta contro la corruzione attiva e passiva, la frode, le pratiche monopolistiche e i comportamenti anticoncorrenziali offre agli stakeholder la certezza di un interlocutore corretto che opera in totale trasparenza e nel rispetto della normativa. Policy: Modello 231, Codice Etico, Mission e politica societaria, Linee guida anticorruzione (ISO 37001), Codice di condotta antitrust.

Ambito	Temi materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
SOCIALE	Procurement etico e sostenibile	Impatti negativi collegati all'approvvigionamento di beni e servizi da fornitori, in particolare riferiti agli impatti generati da essi su aspetti sociali e ambientali. La sostenibilità del Gruppo dipende anche da quella dei suoi fornitori così come dalla lunghezza della sua filiera.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia e a cui il Gruppo contribuisce	Gruppo Servizi Italia e Fornitori	Monitoraggio e coinvolgimento dei fornitori sono fondamentali per raggiungere prestazioni di approvvigionamento etico e sostenibile. Il Gruppo si trova in una posizione privilegiata per influenzare le strategie e le pratiche globali e guidare il cambiamento che avrà un impatto su persone, comunità e paesi in cui opera, grazie alla sua rete di contatti e alla comprovata esperienza commerciale. Il Gruppo può influenzare le strategie e le pratiche globali e guidare un cambiamento che avrà un impatto non solo sul servizio, ma anche sulla qualità, la stabilità finanziaria, la reputazione, l'ambiente e i diritti umani. Policy: Codice Etico, Modello 231; Sistema di gestione Anticorruzione ISO 37001
	Salute e sicurezza del paziente	Impatto negativo sulla salute degli utilizzatori finali derivante da pratiche non corrette di gestione della qualità dei processi.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	Il Gruppo implementa ed evolve le proprie attività in modo da garantire processi controllati e adeguati alle necessità dei clienti, il cui fine è mettere al centro la salute e sicurezza degli utilizzatori finali del servizio sanitario. Policy: Sistema di gestione qualità ISO 9001
	Valore economico generato e distribuito	Impatti economici positivi generati dall'organizzazione attraverso le proprie attività di business per lavoratori, comunità locali, e altri stakeholder. La generazione di valore aggiunto è il primo modo per essere socialmente responsabile: valorizzando i beni e i servizi grazie all'effetto della buona gestione manageriale delle attività organizzative e produttive, con lo scopo di creare ricchezza sotto diverse forme, distribuendola ai diversi stakeholder.	POSITIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	La capacità di generare valore impatta sul personale, gli azionisti, i fornitori e sulle comunità locali e i territori di riferimento in cui il Gruppo opera. Policy: Politica per la gestione del dialogo con gli azionisti.

Ambito	Temi materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
SOCIALE	Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi e soddisfazione dei clienti	E' possibile identificare nuove prospettive di business comprendendo e accogliendo i bisogni e le esigenze dei propri clienti, attraverso la disamina delle innovazioni tecnologiche di processo e servizio. Il dialogo costante con i clienti aumenta la qualità del servizio e quindi il grado di soddisfazione di tutta la catena, fino agli utilizzatori finali.	POSITIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia e Clienti	Un dialogo aperto potrebbe permettere di sbloccare eventuali potenzialità, influenzando così non solo i clienti, ma anche gli utilizzatori finali. La relazione con i clienti e il relativo grado di soddisfazione si può gestire attraverso appositi canali di comunicazione e dialogo e interazioni periodiche, in modo da ottenere riscontri mirati sui servizi offerti e eventuali scostamenti dalle aspettative. In questo scenario, il Gruppo deve evolversi e migliorarsi all'interno del contesto in cui opera per raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione. Policy: Sistema di gestione qualità ISO 9001
		Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura possono comportare un'ammenda, una sanzione o un avviso e minacciare il rapporto di fiducia con il cliente.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia e Clienti	

Ambito	Temi materiali	Descrizione impatto	Tipo di impatto	Coinvolgimento del Gruppo	Perimetro	Policy e impegni
SOCIALE	Business continuity e protezione dei dati	Eventuali violazioni della privacy, dell'integrità e della disponibilità dei dati possono condizionare la continuità dei servizi e la riservatezza dei dati dei clienti.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia	Il Gruppo Servizi Italia offre un servizio di pubblica utilità, che non può essere interrotto perché ne andrebbe dell'intero Sistema Sanitario Nazionale, che si troverebbe nell'impossibilità di fornire i servizi di cura e assistenza. L'identificazione dei rischi che minacciano l'azienda, la valutazione del loro impatto, la predisposizione di piani di Business Continuity contribuiranno a salvaguardare non solo le attività produttive e l'immagine aziendale, ma anche gli interessi degli stakeholder. Questo include la capacità di proteggere il sistema informatico da eventuali minacce e di tutelare i lavoratori al fine di garantirne la privacy, l'integrità e la disponibilità dei dati. Scegliere di focalizzarsi su questo particolare aspetto significa influenzare il rapporto di fiducia con la clientela, il personale del Gruppo e i suoi fornitori. La tutela della privacy è gestita attraverso l'adozione di policy e procedure sul trattamento dati che mirino a una gestione trasparente e sicura dell'intero processo. Policy: Informative per il trattamento dei dati
	Coinvolgimento e supporto alle comunità locale	Supporto allo sviluppo locale attraverso contribuzioni e donazioni alle associazioni del territorio dove il Gruppo è maggiormente presente. Lo sviluppo locale è direttamente collegato sia alle attività di business sia alla capacità di coinvolgere gli attori locali con una logica di sistema, nella consapevolezza di avere un impatto sulle comunità.	POSITIVO - REALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Gruppo Servizi Italia - Comunità locale	Il Gruppo contribuisce allo sviluppo economico del territorio in cui opera, assicurando buona occupazione e sostenendo iniziative, attività e progetti che stimolino il progresso sociale coinvolgendo comunità locali, clienti, associazioni di categoria, università e scuole. Policy: Mission e Politica Societaria,

Dati relativi alle risorse umane

DISCLOSURE 2-7a

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI RIPARTITI PER GENERE

Numero totale di dipendenti	al 31 dicembre 2023			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
TOTALE	1.473	2.073	3.546	1.492	2.061	3.553

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI RIPARTITI PER REGIONE

Numero totale di dipendenti	ITALIA		BRASILE		TURCHIA	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
TOTALE	2.024	2.019	1.268	1.197	254	337

DISCLOSURE 2-7b

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI RIPARTITI PER TIPO DI CONTRATTO, GENERE E REGIONE

Numero totale di dipendenti	al 31 dicembre 2023			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	813	1.211	2.024	820	1.199	2.019
full-time	715	852	1.567	709	829	1.538
part-time	98	359	457	111	370	481
a chiamata	0	0	0	0	0	0
BRASILE	522	746	1.268	477	720	1.197
full-time	521	743	1.264	473	703	1.176
part-time	1	3	4	4	17	21
a chiamata	0	0	0	0	0	0
TURCHIA	138	116	254	195	142	337
full-time	138	116	254	195	142	337
part-time	0	0	0	0	0	0
a chiamata	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	1.473	2.073	3.546	1.492	2.061	3.553
full-time	1.374	1.711	3.085	1.377	1.674	3.051
part-time	99	362	461	115	387	502
a chiamata	0	0	0	0	0	0

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI RIPARTITI PER TIPO DI CONTRATTO, GENERE E REGIONE

Numero totale di dipendenti	al 31 dicembre 2023			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	813	1.211	2.024	820	1.199	2.019
A tempo indeterminato	751	1.136	1.887	756	1.107	1.863
A tempo determinato	62	75	137	64	92	156
BRASILE	522	746	1.268	477	720	1.197
A tempo indeterminato	521	743	1.264	473	703	1.176
A tempo determinato	1	3	4	4	17	21
TURCHIA	138	116	254	195	142	337
A tempo indeterminato	138	116	254	195	142	337
A tempo determinato	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	1.473	2.073	3.546	1.492	2.061	3.553
A tempo indeterminato	1.410	1.995	3.405	1.424	1.952	3.376
A tempo determinato	63	78	141	68	109	177

DISCLOSURE 2-8

NUMERO TOTALE DI LAVORATORI NON DIPENDENTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE

Lavoratori esterni	al 31 dicembre 2023			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	45	90	135	68	89	157
Somministrati	38	87	125	62	83	145
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	4	1	5	2	0	2
Stagisti e tirocinanti	3	2	5	4	6	10
BRASILE	7	5	12	4	3	7
Somministrati	4	3	7	4	3	7
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	3	2	5	0	0	0
Stagisti e tirocinanti	0	0	0	0	0	0
TURCHIA	0	0	0	0	0	0
Somministrati	0	0	0	0	0	0
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	0	0	0	0	0	0
Stagisti e tirocinanti	0	0	0	0	0	0
TOTALE GRUPPO	52	95	147	72	92	164
Somministrati	42	90	132	66	86	152
Collaboratori a progetto/ Co.Co.Co.	7	3	10	2	0	2
Stagisti e tirocinanti	3	2	5	4	6	10

DISCLOSURE 2-30²⁶: Percentuale di dipendenti inquadrati in contratti collettivi

	UM	2023	2022
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	N	3.546	3.553
Percentuale	%	100%	100%

DISCLOSURE 202-1: Rapporto fra salario standard neoassunto e salario minimo locale

SALARIO STANDARD DI ENTRATA IN RELAZIONE AL SALARIO MINIMO, PER GENERE				
Rapporto tra salario dei neoassunti e salario minimo locale, per genere	2023		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
ITALIA	1	1	1	1
BRASILE	1	1	1	1
TURCHIA	1	1	1	1
GRUPPO	1	1	1	1

26. In Italia viene adottato il Contratto Collettivo Nazionale del settore industriale integrato di servizi tessili e medici affini per Servizi Italia S.p.A., il Contratto Collettivo Nazionale Commercio Confesercenti e il Contratto Dirigenti Industria. In Brasile viene adottata la *Convenção Coletiva de Trabalho* e in Turchia la *Law No. 4857/2003*.

DISCLOSURE 401-1: Nuove assunzioni e turnover

ITALIA										
Entrate										
Numero di persone	2023					2022				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	44	82	22	148	18%	63	76	25	164	20%
Donne	50	98	33	181	15%	62	116	39	217	18%
Totale	94	180	55	329	16%	125	192	64	381	19%
Percentuale	65%	18%	6%	16%		80%	18%	8%	19%	
Uscite										
Numero di persone	2023					2022				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	37	81	37	155	19%	41	75	48	164	20%
Donne	37	81	51	169	14%	59	117	89	265	22%
Totale	74	162	88	324	16%	100	192	137	429	21%
Percentuale	51%	16%	10%	16%		64%	18%	17%	21%	

BRASILE										
Entrate										
Numero di persone	2023					2022				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	211	162	25	398	76%	189	127	10	326	68%
Donne	221	232	35	488	65%	228	165	10	403	56%
Totale	432	394	60	886	70%	417	292	20	729	61%
Percentuale	122%	61%	22%	70%		123%	46%	9%	61%	
Uscite										
Numero di persone	2023					2022				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	179	159	15	353	68%	201	128	10	339	71%
Donne	212	227	22	461	62%	239	167	15	421	58%
Totale	391	386	37	814	64%	440	295	25	760	63%
Percentuale	111%	60%	14%	64%		130%	47%	11%	63%	

TURCHIA ²⁷										
Entrate										
Numero di persone	2023					2022				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	50	84	29	163	118%	173	106	26	305	156%
Donne	29	88	17	134	116%	91	115	21	227	160%
Totale	79	172	46	297	117%	264	221	47	532	158%
Percentuale	226%	110%	74%	117%		455%	100%	81%	158%	
Uscite										
Numero di persone	2023					2022				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	59	116	46	221	160%	177	116	31	324	166%
Donne	31	106	22	159	137%	99	126	27	252	177%
Totale	90	222	68	380	150%	276	242	58	576	171%
Percentuale	257%	141%	110%	150%		476%	110%	100%	171%	

27. I tassi di turnover in entrata e uscita risentono della normativa nazionale turca che disciplina i rapporti lavorativi, la quale definisce i contratti a tempo determinato come quelli con una durata massima di 30 giorni e per i quali non è possibile il rinnovo più volte. In caso contrario il contratto di lavoro viene considerato a tempo indeterminato anche se il rapporto non è continuativo. Si precisa che nel calcolo del turnover sono escluse le riassunzioni durante l'anno.

GRUPPO										
Entrate										
Numero di persone	2023					2022				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	305	328	76	709	48%	425	309	61	795	53%
Donne	300	418	85	803	39%	381	396	70	847	41%
Totale	605	746	161	1.512	43%	806	705	131	1.642	46%
Percentuale	114%	41%	13%	43%		146%	37%	12%	46%	
Uscite										
Numero di persone	2023					2022				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	275	356	98	729	49%	419	319	89	827	55%
Donne	280	414	95	789	38%	397	410	131	938	46%
Totale	555	770	193	1.518	43%	816	729	220	1.765	50%
Percentuale	104%	43%	16%	43%		148%	38%	20%	50%	

DISCLOSURE 401-3: Congedo parentale

	GRUPPO		ITALIA		BRASILE		TURCHIA	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dipendenti aventi diritto al congedo parentale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2023	65	97	45	80	18	17	2	0
di cui status al 31.12.2023								
<i>ancora in congedo</i>	1	27	1	23	0	4	0	0
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	56	56	40	51	14	5	2	0
<i>dimessi</i>	8	14	4	6	4	8	0	0
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2023	87,50%	80,00%	90,91%	89,47%	77,78%	38,46%	100,00%	
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2022	61	135	38	104	23	31	0	0
di cui status al 31.12.2022								
<i>ancora in congedo</i>	4	25	4	19	0	6	0	0
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	45	92	29	74	16	18	0	0
<i>dimessi</i>	12	18	5	11	7	7	0	0
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2022	78,95%	83,64%	85,29%	87,06%	69,57%	72,00%		
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2022	61	135	38	104	23	31	0	0
di cui status al 31.12.2023								
<i>ancora in congedo</i>	1	19	1	19	0	0	0	0
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	41	84	29	71	12	13	0	0
<i>dimessi</i>	19	32	8	14	11	18	0	0
Tasso di retention al 31.12.2023	68,33%	72,41%	78,38%	83,53%	52,17%	41,94%		

DISCLOSURE 405-1: Diversità fra i dipendenti

NUMERO TOTALE E PERCENTUALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER CATEGORIA PROFESSIONALE, PER GENERE E PAESE

Categoria professionale	2023			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA						
Dirigenti	11	1	12	11	2	13
Quadri	24	4	28	25	2	27
Impiegati	114	121	235	106	104	210
Operai	664	1.085	1.749	678	1.091	1.769
Totale	813	1.211	2.024	820	1.199	2.019
Percentuale sul totale	40%	60%	100%	41%	59%	100%
BRASILE						
Dirigenti	-	1	1	2	1	3
Quadri	2	2	4	4	5	9
Impiegati	74	73	147	75	65	140
Operai	446	670	1.116	396	649	1.045
Totale	522	746	1.268	477	720	1.197
Percentuale sul totale	41%	59%	100%	40%	60%	100%
TURCHIA						
Dirigenti	3	-	3	2	0	2
Quadri	-	-	-	0	0	0
Impiegati	2	1	3	3	3	6
Operai	133	115	248	190	139	329
Totale	138	116	254	195	142	337
Percentuale sul totale	54%	46%	100%	58%	42%	100%
GRUPPO						
Dirigenti	14	2	16	15	3	18
Quadri	26	6	32	29	7	36
Impiegati	190	195	385	184	172	356
Operai	1.243	1.870	3.113	1.264	1.879	3.143
Totale	1.473	2.073	3.546	1.492	2.061	3.553
Percentuale sul totale	41,5%	58,5%	100%	42%	58%	100%

NUMERO TOTALE E PERCENTUALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER CATEGORIA PROFESSIONALE, FASCIA DI ETÀ E PAESE

Categoria professionale	2023				2022			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
ITALIA								
Dirigenti	0	2	10	12	0	3	10	13
Quadri	0	16	12	28	0	17	10	27
Impiegati	16	142	77	235	9	136	65	210
Operai	129	844	776	1.749	147	893	729	1.769
Totale	145	1.004	875	2.024	156	1.049	814	2.019
Percentuale sul totale	7%	50%	43%	100%	8%	52%	40%	100%
BRASILE								
Dirigenti	0	1	0	1	0	2	1	3
Quadri	0	2	2	4	0	7	2	9
Impiegati	42	78	27	147	44	76	20	140
Operai	311	564	241	1.116	295	549	201	1.045
Totale	353	645	270	1.268	339	634	224	1.197
Percentuale sul totale	28%	51%	21%	100%	28%	53%	19%	100%
TURCHIA								
Dirigenti	0	1	2	3	0	1	1	2
Quadri	0	0	0	-	0	0	0	0
Impiegati	2	1	0	3	2	4	0	6
Operai	33	155	60	248	56	216	57	329
Totale	35	157	62	254	58	221	58	337
Percentuale sul totale	14%	62%	24%	100%	17%	66%	17%	100%
GRUPPO								
Dirigenti	-	4	12	16	0	6	12	18
Quadri	-	18	14	32	0	24	12	36
Impiegati	60	221	104	385	55	216	85	356
Operai	473	1.563	1.077	3.113	498	1.658	987	3.143
Totale	533	1.806	1.207	3.546	553	1.904	1.096	3.553
Percentuale sul totale	15,0%	50,9%	34,0%	100%	16%	54%	31%	100%

DISCLOSURE 405-2: Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

RAPPORTO TRA RETRIBUZIONE COMPLESSIVA FEMMINILE E MASCHILE		
Remunerazione totale (€)	2023	2022
	RAPPORTO F/M	RAPPORTO F/M
Dirigenti	0,87	1,14
Quadri	0,68	0,60
Impiegati	0,87	0,87
Operai	0,98	0,99

Il “Rapporto fra stipendio base femminile e maschile” risulta sempre pari a 1 poiché lo stipendio base, così come definito al Glossario del GRI di riferimento, a parità di mansione, è il medesimo per uomini e donne e corrisponde a quanto stabilito dai contratti collettivi e/o dalla normativa vigente nei paesi di riferimento.

RAPPORTO TRA STIPENDIO BASE FEMMINILE E MASCHILE		
Remunerazione totale	2023	2022
	RAPPORTO F/M	RAPPORTO F/M
Dirigenti	1	1
Quadri	1	1
Impiegati	1	1
Operai	1	1

DISCLOSURE 404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUALE PER DIPENDENTE - ANNO 2023									
Categoria professionale	Uomini			Donne			Totale		
	NR.	N. ore	Media ore	NR.	N. ore	Media ore	NR.	N. ore	Media ore
GRUPPO									
Dirigenti	14	232,00	16,57	2	8,75	4,38	16	240,75	15,05
Quadri	26	950,00	36,54	6	160,50	26,75	32	1.110,50	34,70
Impiegati	190	5.222,83	27,49	195	3.076,49	15,78	385	8.299,32	21,56
Operai	1.243	11.942,16	9,61	1.870	9.480,26	5,07	3.113	21.422,42	6,88
TOTALE	1.473	18.346,99	12,46	2.073	12.726,00	6,14	3.546	31.073,00	8,76

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUALE PER DIPENDENTE - ANNO 2022									
Categoria professionale	Uomini			Donne			Totale		
	NR.	N. ore	Media ore	NR.	N. ore	Media ore	NR.	N. ore	Media ore
GRUPPO									
Dirigenti	15	138,50	9,23	3	16,50	5,50	18	155	8,61
Quadri	29	332,66	11,47	7	39,00	5,57	36	371,66	10,32
Impiegati	184	2.801,30	15,22	172	2.048,95	11,91	356	4.850,25	13,62
Operai	1.264	8261,00	6,54	1.879	7.599,40	4,04	3.143	15.860,40	5,05
TOTALE	1.492	11.533,46	7,73	2.061	9.703,85	4,71	3.553	21.237,30	5,98

Dati relativi alla salute e sicurezza

DISCLOSURE 403-9²⁸: Infortuni sul lavoro - Lavoratori diretti

ITALIA		
Numero di incidenti	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	1	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	66	58
Principali tipologie di incidente sul lavoro	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Tipologia 1 - Ferita / Taglio	18	16
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	39	31
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	6	4
Altri infortuni	3	7
Dati temporali - Ore	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Ore lavorate	2.992.498	2.590.392
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tasso	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,33	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	22,06	22,39

28. Il tasso di infortuni è stato calcolato come il rapporto tra il numero totale di infortuni e il totale ore lavorate, utilizzando un fattore moltiplicativo di 1.000.000.

BRASILE

Numero di incidenti	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	39	35
Principali tipologie di incidente sul lavoro	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Tipologia 1 - Ferita / Taglio	15	19
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	9	13
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	0	0
Altri infortuni	15	3
Dati temporali - Ore	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Ore lavorate	2.105.009	2.082.338
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tasso	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	18,53	16,81

TURCHIA

Numero di incidenti	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	1	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	21	17
Principali tipologie di incidente sul lavoro	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Tipologia 1 - Ferita / Taglio	6	7
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	13	7
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	1	0
Altri infortuni	1	3
Dati temporali - Ore	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Ore lavorate	764.162	809.767
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tasso	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	1,31	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	27,48	20,99

GRUPPO		
Numero di incidenti	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	1	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	1	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	126	110
Principali tipologie di incidente sul lavoro	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Tipologia 1 - Ferita / Taglio	39	42
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	61	51
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	7	4
Altri infortuni	19	13
Dati temporali - Ore	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Ore lavorate	5.861.669	5.482.497
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tasso	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0,17	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,17	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	21,50	20,06

DISCLOSURE 403-9: Infortuni sul lavoro - Lavoratori esterni²⁹

GRUPPO		
Numero di incidenti	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	8	4
Principali tipologie di incidente sul lavoro	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Tipologia 1 - Ferita / Taglio	2	0
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	5	4
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	1	0
Altri infortuni	0	0
Dati temporali - Ore	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Ore lavorate	256.328	197.957
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tasso	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	31,21	20,21

29. I dati relativi alla Salute e Sicurezza dei collaboratori esterni includono la sola categoria dei somministrati e non le altre tipologie di lavoratori non dipendenti che operano presso i siti del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, in considerazione della loro significatività e della disponibilità di tali dati su cui il Gruppo non esercita un controllo diretto.

DISCLOSURE 403-10: Malattia professionale

LAVORATORI DIRETTI

Numero di incidenti	31.12.2023	31.12.2022
Numero totale dei decessi dovuti a malattia professionale	0	0
Numero totale di casi di malattia professionale registrabili	2	13
Principali tipologie di malattie professionali	31.12.2023	31.12.2022
Tipologia 1 - Movimentazione manuale dei carichi	1	5
Tipologia 2 - Sovraccarico biomeccanico arti superiori	1	8
Tipologia 3 - Altro	0	0

LAVORATORI INDIRETTI

Numero di incidenti	31.12.2023	31.12.2022
Numero totale dei decessi dovuti a malattia professionale	0	0
Numero totale di casi di malattia professionale registrabili	0	0
Principali tipologie di malattie professionali	31.12.2023	31.12.2022
Tipologia 1 Movimentazione manuale dei carichi	0	0
Tipologia 2 Sovraccarico biomeccanico arti superiori	0	0
Tipologia 3 Altro	0	0

Dati relativi all'ambiente

Il perimetro dei dati ambientali fa riferimento a tutti i siti produttivi italiani, brasiliani e turchi. Le centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico collocate all'interno delle strutture ospedaliere clienti non vengono ricomprese nella rendicontazione dei consumi energetici, idrici e delle emissioni in quanto la gestione delle utenze è nella maggioranza dei casi a carico del proprietario (Stazione Appaltante). I dati 2023 relativi agli indicatori GRI 301-1; GRI 302-1; GRI 303-3 e GRI 303-4 per Olimpos Laundry Teks.Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD.Sti IS Ortakligi sono stimati sulla base dei volumi fatturati.

DISCLOSURE 301-1: Materiali utilizzati per peso o volume³⁰

	Unità di misura	2023	2022
TOTALE UTILIZZO MATERIALI	t	6.965	7.168
TOTALE MATERIALI NON RINNOVABILI	t	6.958	7.159
Totale sostanze chimiche	t	3.761	3.797
Totale imballaggi in plastica	t	714	807
Totale capi tessili	t	2.482	2.554
Totale acciaio	t	1,4	0,9
TOTALE MATERIALI RINNOVABILI	t	7,0	8,8
Carta e cartone	t	7,0	8,8

DISCLOSURE 301-2: Materiali che provengono da riciclo

	Unità di misura	2023	2022 ³¹
Peso materiali provenienti da riciclo	t	56	111
% su totale materiali utilizzati	%	0,8%	1,6%

30. Si segnala che il peso della voce "Totale acciaio" è stimato a partire dal peso medio di un campione rappresentativo di strumentario chirurgico acquistato. Inoltre, si segnala che il dato 2022 relativo all'utilizzo di materiali per peso o volume del Gruppo è stato riesposto a seguito della revisione delle modalità di calcolo. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda al Report del 2022.

31. Il dato relativo all'utilizzo di materiali per peso o volume del Gruppo è stato riesposto a seguito della revisione delle modalità di calcolo. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda al Report del 2022.

DISCLOSURE 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione³²

CONSUMO ENERGETICO ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

Tipologia di consumo	Unità di misura	2023		2022	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Combustibili non rinnovabili			613.432		626.359
Gas naturale	Smc	15.140.482	547.934	16.118.808	578.421
Gasolio per generatore	l	34.881	1.319	30.876	1.179
Carbone (consumato)	kg	572.811	18.234	0	0
Gasolio - Flotta aziendale + Logistica interna	l	1.126.365	42.600	1.145.526	43.741
Benzina verde - Flotta aziendale	l	97.951	3.336	88.026	3.015
Metano - Flotta aziendale	l	1.093	8,7	458	3,6
Combustibili rinnovabili	mc	58.265	402.541	56.657	391.429
Legna	mc	58.265	402.541	56.657	391.429
Energia elettrica acquistata	kWh	31.916.406	114.899	32.221.873	115.999
di cui da fonti rinnovabili (certificata)	kWh	10.058.219	36.210	12.284.010	44.222
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	21.858.187	78.689	19.937.864	71.776
Energia elettrica autoprodotta	kWh	3.354.217	12.075	2.963.205	10.668
di cui da fonti rinnovabili	kWh	347.227	1.250	0	0
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	3.006.991	10.825	2.963.205	10.668
Energia elettrica prodotta e venduta/ceduta in rete	kWh	-53.522	-193	-105.231	-379
di cui da fonti rinnovabili	kWh	-10.810	-39	0	0
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	-42.712	-154	-105.231	-379
Vapore acquistato	MWh	11.499	41.545	12.123	43.642
Totale consumi energia	GJ		1.173.324		1.177.050
Energia rinnovabile	GJ		439.962		435.651
Energia non rinnovabile	GJ		733.362		741.399
% Energia rinnovabile sul totale	%		37,50%		37,01%

32. Il consumo di legna in Brasile è stimato in base al numero di carrelli di carico utilizzati per alimentare le caldaie (1 carrello = 1 mc di legna).

DISCLOSURE 302-2: Energia consumata al di fuori dell'organizzazione

CONSUMO ENERGETICO ALL'ESTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE ³³					
	Unità di misura	2023		2022	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Gasolio per autotrasporto	l	2.103.864,15	79.570	2.361.994,56	90.191
Benzina per autotrasporto	l	21.483,44	732	5.139,00	176
Totale carburante autotrasporto	GJ		80.301		90.367

DISCLOSURE 302-3: Intensità energetica

INTENSITÀ ENERGETICA			
Tipologia di consumo	Unità di misura	2023	2022 ³⁴
Combustibili non rinnovabili	GJ	613.432	626.359
Combustibili rinnovabili	GJ	402.541	391.429
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili	GJ	1.250	0
Energia elettrica acquistata	GJ	114.899	115.999
Energia elettrica prodotta e venduta/ceduta in rete	GJ	-193	-379
Vapore acquistato	GJ	41.395	43.642
Totale energia consumata all'interno dell'organizzazione	GJ	1.173.324	1.177.050
Valore economico generato dal Gruppo	M€	287.915	270.313
INTENSITÀ ENERGETICA	GJ/M€	4,08	4,35

33. I consumi di energia all'esterno dell'organizzazione includono i consumi di carburante per i servizi di logistica non direttamente gestiti dal Gruppo (trasporti e distribuzione a valle - cat. 9 GHG Protocol Corporate Value Chain Standard), esclusa la logistica in entrata collegata ai flussi di fornitura.

34. Il dato 2022 è stato riesposto per un affinamento nella modalità di calcolo. Per i dati precedentemente pubblicati, fare riferimento al Report 2022.

DISCLOSURE 303-3: Prelievo idrico

Fonte del prelievo	Unità di misura	2023		2022	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico	Tutte le aree	Aree con stress idrico
Acque sotterranee (totale)	MI	1.173	709	1.252	735
Acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	1.173	709	1.252	735
Altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0
Risorse idriche di terze parti (totale)	MI	553	461	590	502
Acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	553	461	590	502
Altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0
TOTALE PRELIEVO D'ACQUA	MI	1.726	1.170	1.842	1.237

DISCLOSURE 303-4: Scarico di acqua³⁵

Luogo di scarico	Unità di misura	2023		2022	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico	Tutte le aree	Aree con stress idrico
Acque di superficie (totale)	MI	457	292	482	303
Acqua dolce	MI	0	0	0	0
Altre tipologie di acqua	MI	457	292	482	303
Risorse idriche di terze parti (totale)	MI	978	731	993	747
Acqua dolce	MI	0	0	0	0
Altre tipologie di acqua	MI	978	731	993	747
TOTALE SCARICO D'ACQUA	MI	1.435	1.024	1.475	1.050

35. Gli scarichi dei siti produttivi brasiliano e turchi vengono stimati in base ai quantitativi di acqua prelevata, ipotizzando uno scarico del 90% sulla base dei quantitativi prelevati.

DISCLOSURE 305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1)

TIPOLOGIA	Unità di misura	2023	2022
Gas naturale	tCO ₂ eq	30.862	32.491
Gasolio per autotrasporto	tCO ₂ eq	2.830	2.930
GPL	tCO ₂ eq	0	0
Carbone	tCO ₂ eq	1.813	0
Gasolio per generatore	tCO ₂ eq	87,62	78,98
Legna	tCO ₂ eq	1.087	1.036
Benzina per autotrasporto	tCO ₂ eq	205,45	190,30
Metano per autotrasporto	tCO ₂ eq	490,01	203,54 ³⁶
TOTALE EMISSIONI SCOPE 1	tCO₂eq	37.374	36.930

DISCLOSURE 305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)³⁷

TIPOLOGIA	Unità di misura	2023	2022
Vapore acquistato	tCO ₂ eq	2.066	2.070
Energia elettrica acquistata - Location based	tCO ₂ eq	8.545	8.869
Energia elettrica acquistata - Market based	tCO ₂ eq	6.676	6.078
TOTALE SCOPE 2 - LOCATION BASED	tCO₂eq	10.611	10.939
TOTALE SCOPE 2 - MARKET BASED	tCO₂eq	8.742	8.148
TOTALE EMISSIONI SCOPE 1 + SCOPE 2 - LOCATION BASED	tCO₂eq	47.985	47.870
TOTALE EMISSIONI SCOPE 1 + SCOPE 2 - LOCATION BASED + SCOPE 3	tCO₂eq	53.315	53.922

36. Il dato relativo ai consumi di metano per autotrasporto del Gruppo è stato riesposto a seguito di revisione delle modalità di calcolo. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda al Report di Sostenibilità 2022.

37. Lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2021) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 2: "Location-based" e "Market-based". L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica (fonte: Terna confronti internazionali 2019). L'approccio "Market-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica (fonte: AIB - European Residual Mixes 2022 e Terna confronti internazionali 2019). In assenza di specifici accordi contrattuali tra l'Organizzazione e il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di Garanzie di Origine), per l'approccio "Market-based" è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale, laddove disponibile.

DISCLOSURE 305-3: Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)

TIPOLOGIA	Unità di misura	2023	2022
SCOPE 3	tCO₂eq		
Gasolio per autotrasporto	tCO ₂ eq	5.285	6.042
Benzina per autotrasporto	tCO ₂ eq	45	11
Totale emissioni Scope 3	tCO₂eq	5.330	6.053

DISCLOSURE 305-4: Intensità delle emissioni di GHG

INTENSITÀ EMISSIONI GHG			
Tipologia di consumo	Unità di misura	2023	2022 ³⁸
Totale emissioni Scope 1	tCO ₂ eq	37.374	36.930
Totale Scope 2 - Location Based	tCO ₂ eq	10.611	10.939
Totale Scope 2 - Market Based	tCO ₂ eq	8.742	8.148
Totale emissioni Scope 1 - Scope 2 - Location based	tCO ₂ eq	47.985	47.870
Totale Scope 3	tCO ₂ eq	5.330	6.053
Totale emissioni	tCO ₂ eq	53.315	53.922
Valore economico generato dal Gruppo	M€	287.915	270.313
INTENSITÀ EMISSIONI GHG	tCO₂eq/M€	0,19	0,20

38. Il dato 2022 è stato riesposto per un affinamento nella modalità di calcolo. Per i dati precedentemente pubblicati, fare riferimento al Report 2022.

DISCLOSURE 305-7: Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative

Tipologia	Unità di misura	2023	2022
Emissioni NOx	t	70	80

Tabella fattori di conversione in GJ

	Gas naturale (GJ/Smc)	GPL (GJ/ton)	Gasolio autotrazione (GJ/ton)	Benzina (GJ/ton)	CNG (GJ/ton)	Energia elettrica (GJ/kWh)	Vapore acquistato (GJ/MWh)	Legna (GJ/ton)	Coking coal (GJ/ton)
2023	0,0362	49,346	45,412	45,577	45,522	0,0036	3,600	16,256	31,832
Fonte	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	Costante	Costante	DEFRA 2023	DEFRA 2023
2022	0,0359	49,333	45,278	45,998	45,195	0,0036	3,600	16,256	31,832
Fonte	DEFRA 2022	DEFRA 2022	DEFRA 2022	DEFRA 2022	DEFRA 2022	Costante	Costante	DEFRA 2022	DEFRA 2022

Tabella fattori di emissione in CO₂eq³⁹

	Gas naturale (tCO ₂ eq/Smc)	GPL (tCO ₂ eq/ton)	Gasolio autotrazione (tCO ₂ eq/ton)	Benzina (tCO ₂ eq/ton)	CNG (tCO ₂ eq/ton)	Legna (tCO ₂ eq/ton)	Coking coal (tCO ₂ eq/ton)	HGV Diesel Rigid (>3,5-7,5 tonnes) Average laden (tCO ₂ eq/km)
2023	0,002	2,939	0,003	0,002	2,563	0,044	3,165	0,00049
Fonte	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023
2022	0,002	2,939	0,003	0,002	2,539	0,043	3,165	
Fonte	DEFRA 2022	DEFRA 2022	DEFRA 2022	DEFRA 2022	DEFRA 2022	DEFRA 2022	DEFRA 2022	

39. Il fattore di emissione utilizzato per il calcolo delle emissioni di Scope 1 derivanti dalla combustione della legna, espresso in tCO₂ equivalente (fonte: DEFRA 2023), comprende le emissioni di CH₄ e N₂O, mentre le emissioni di CO₂ sono state poste pari a "zero" in quanto il combustibile stesso (la legna) assorbe una quantità di CO₂ durante la fase di crescita pari a quella rilasciata durante la combustione. In accordo con il GHG Protocol, è stato calcolato "al di fuori degli Scope" anche il contributo della CO₂ rilasciato durante la combustione del legno per garantire la contabilità completa delle emissioni create. Le emissioni di CO₂ derivanti dalla combustione del legno risultano pari a 34.577 tCO₂ nel 2022 e 35.565 tCO₂ nel 2023. (Fattore di emissione: Fonte: DEFRA 2022; DEFRA 2023).

Tabella fattori di emissione in CO₂eq⁴⁰

2023	Energia Elettrica Location Based (gCO ₂ /kWh)	Energia Elettrica Market Based (gCO ₂ /kWh)	Vapore Location Based (gCO ₂ /kWh)
Italia	315	457,1	0,17965
Brasile	139	139	-
Turchia	415	415	-
Fonte	Terna 2019	AIB - European Residual Mix 2022 per Italia; Terna 2019 per Brasile e Turchia	DEFRA 2023 - Heat and steam - Advanced data set

2022	Energia Elettrica Location Based (gCO ₂ /kWh)	Energia Elettrica Market Based (gCO ₂ /kWh)	Vapore Location Based (gCO ₂ /kWh)
Italia	315	456,57	0,17073
Brasile	139	139	-
Turchia	415	415	-
Fonte	Terna 2019	AIB - European Residual Mix 2021 per Italia; Terna 2019 per Brasile e Turchia	DEFRA 2022 - Heat and steam - Advanced data set

40. Il fattore di emissione utilizzato per il calcolo delle emissioni di *Scope 1* derivanti dalla combustione della legna, espresso in tCO₂ equivalente (fonte: DEFRA 2023), comprende le emissioni di CH₄ e N₂O, mentre le emissioni di CO₂ sono state poste pari a "zero" in quanto il combustibile stesso (la legna) assorbe una quantità di CO₂ durante la fase di crescita pari a quella rilasciata durante la combustione. In accordo con il GHG Protocol, è stato calcolato "al di fuori degli *Scope*" anche il contributo della CO₂ rilasciato durante la combustione del legno per garantire la contabilità completa delle emissioni create. Le emissioni di CO₂ derivanti dalla combustione del legno risultano pari a 34.577 tCO₂ nel 2022 e 35.565 tCO₂ nel 2023. (Fattore di emissione: Fonte: DEFRA 2022; DEFRA 2023).

DISCLOSURE 306-3: Rifiuti prodotti

Rifiuti prodotti (in tonnellate)	2023			2022		
	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
di cui avviati a recupero	383,8	1.448,9	1.833	54,9	1.113,2	1.168
di cui avviati a smaltimento	7,9	1.311,3	1.319	433,7	1.323,4	1.757
TOTALE	392	2.760	3.152	489	2.437	2.925
Percentuale	12%	88%		17%	83%	

INDICE DEI CONTENUTI GRI



Indice dei contenuti GRI

Dichiarazione di utilizzo: Servizi Italia S.p.A. ha presentato una rendicontazione in conformità con gli Standard GRI per il periodo dal 01/01/2023 al 31/12/2023

GRI 1 utilizzati: GRI 1: Principi Fondamentali (2021)

Standard GRI Settoriali applicabili: N/A

			Omissione		
GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazio- ne
GRI 2: GENERAL DISCLOSURES (2021)					
GRI 2 (2021)	2-1 Dettagli organizzativi	24-27; 29-30			
GRI 2 (2021)	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell’azienda	5-6			
GRI 2 (2021)	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	5-6			
GRI 2 (2021)	2-4 Revisione delle informazioni	5			
GRI 2 (2021)	2-5 Assurance esterna	146			
GRI 2 (2021)	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	5; 24-27			
GRI 2 (2021)	2-7 Dipendenti	64; 107-109			
GRI 2 (2021)	2-8 Lavoratori non dipendenti	64; 110			
GRI 2 (2021)	2-9 Struttura e composizione della governance	29-30			
GRI 2 (2021)	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	29-30			
GRI 2 (2021)	2-11 Presidente del massimo organo di governo	29-30			

			Omissione		
GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2 (2021)	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	9			
GRI 2 (2021)	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	9			
GRI 2 (2021)	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	9			
GRI 2 (2021)	2-15 Conflitti di interesse	Regolamento per Operazioni con parti Correlate			
GRI 2 (2021)	2-16 Comunicazione delle criticità	32			
GRI 2 (2021)	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	68			
GRI 2 (2021)	2-18 Valutazione delle performance del massimo organo di governo	Relazione sul Governo Societario e gli Assetti proprietari			
GRI 2 (2021)	2-19 Politiche di remunerazione	65-66			
GRI 2 (2021)	2-20 Processo per la determinazione della remunerazione	65-66			
GRI 2 (2021)	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	66			
GRI 2 (2021)	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	2			
GRI 2 (2021)	2-23 Impegni in termini di policy	99-106			
GRI 2 (2021)	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	99-106			
GRI 2 (2021)	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	32; 80			
GRI 2 (2021)	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	32-33			

			Omissione		
GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2 (2021)	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	34			
GRI 2 (2021)	2-28 Appartenenza ad associazioni	84			
GRI 2 (2021)	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	7-8			
GRI 2 (2021)	2-30 Contratti collettivi	74; 111			
TEMI MATERIALI					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	9			
	3-2 Lista dei temi materiali	10; 99-106			
TEMA MATERIALE: Materiali e imballi					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	60-61; 99-106			
GRI 301-Materiali (2016)	301- 1 Materiali utilizzati per peso e volume	60-61; 127			
GRI 301-Materiali (2016)	301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo	60-61; 127			
TEMA MATERIALE: Consumi energetici, emissioni e climate change					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	54-57; 99-106			
GRI 302-Energia (2016)	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	54-55; 128; 133			
GRI 302-Energia (2016)	302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	54-55; 129; 133			
GRI 302-Energia (2016)	302-3 Intensità energetica	54-55; 129			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	56-57; 131; 133-134			

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 305-Emissioni (2016)	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	56-57; 131; 133-134			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	56-57; 132-134			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	56-57; 132			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-7 Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative	56-57; 133			
TEMA MATERIALE: Utilizzo e gestione dell'acqua					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	58-59; 99-106			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	58-59			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	58-59			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-3 Prelievo idrico	58-59; 130			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-4 Scarico di acqua	58-59; 130			
TEMA MATERIALE: Gestione responsabile dei rifiuti					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	62; 99-106			
GRI 306-Rifiuti (2020)	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	62			
GRI 306-Rifiuti (2020)	306-2 Gestione degli impatti negativi connessi ai rifiuti	62			

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 306-Rifiuti (2020)	306-3 Rifiuti prodotti	62; 135			
TEMA MATERIALE: Iniziative di economia circolare					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	62; 99-106			
GRI 306-Rifiuti (2020)	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	62			
TEMA MATERIALE: Salute e sicurezza dei lavoratori					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	71-73; 99-106			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	71-73			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	71-73			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-3 Servizi di medicina del lavoro	71-73			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	71-73			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	67-68; 71-73			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	65; 71-73			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	71-73			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	71			

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-9 Infortuni sul lavoro	121-125			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-10 Malattie professionali	73; 126			
TEMA MATERIALE: Gestione del capitale umano e sviluppo dei dipendenti					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	64-68; 99-106			
GRI 202-Presenza sul mercato (2016)	202-1 Rapporti tra il salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale	111			
GRI 401-Occupazione (2016)	401-1 Nuove assunzioni e turnover	64-65; 112-115			
GRI 401-Occupazione (2016)	401-3 Congedo parentale	64-65; 116			
GRI 404-Formazione e istruzione (2016)	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	67-68; 120			
TEMA MATERIALE: Rispetto dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	33-34; 99-106			
GRI 406 - Non discriminazione (2016)	406-1 Episodi di discriminazione e misure collettive adottate	33-34			
TEMA MATERIALE: Diversità, inclusione e pari opportunità					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	29-30; 64-66; 69-70; 99-106			

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 405 - Diversità e pari opportunità (2016)	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	29-30; 64; 117-118			
GRI 405 - Diversità e pari opportunità (2016)	405-2 Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	65-66; 119			
TEMA MATERIALE: Procurement etico e sostenibile					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	76-77;99-106			
GRI 204-Pratiche di approvvigionamento (2016)	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	76-77			
TEMA MATERIALE: Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi e soddisfazione dei clienti					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	78-80; 99-106			
GRI 417 - Marketing e etichettatura (2016)	417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione e etichettatura dei prodotti e servizi	34			
TEMA MATERIALE: Business continuity e protezione dei dati					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	31-35; 99-106			
GRI 418 - Privacy dei clienti (2016)	418-1 Denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	34			
TEMA MATERIALE: Salute e sicurezza del paziente					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	85-86; 99-106			

			Omissione		
GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazio- ne
TEMA MATERIALE: Coinvolgimento e supporto alle comunità locali					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	81-84; 99-106			
GRI 413 - Comunità locali (2016)	413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatti e programmi di sviluppo	81-84			
TEMA MATERIALE: Integrità e etica aziendale					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	31-34; 47-50; 99-106			
GRI 205 - Anticorruzione (2016)	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	34			
GRI 206 - Comportamento anticompetitivo (2016)	206-1 Azioni legali per comportamento anti-concorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	34			
GRI 207 - Tasse (2019)	207-1 Approccio alla fiscalità	47-49			
GRI 207 - Tasse (2019)	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	47-49			
GRI 207 - Tasse (2019)	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	47-49			
GRI 207 - Tasse (2019)	207-4 Rendicontazione paese per paese	50			
TEMA MATERIALE: Valore economico generato e distribuito					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	43-45; 99-106			
GRI 201 - Performance economica (2016)	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	43-44			

Abbiamo iniziato a parlare e scrivere di sostenibilità quindici anni fa. Nel corso di questi anni, con impegno e determinazione, abbiamo reso possibile un cambiamento, che è stato un vero e proprio percorso di crescita, non solo in termini di consapevolezza a livello di Gruppo, ma come capacità di rendicontazione, qualità di dati e contenuti.

Ognuno di noi ha contribuito a scrivere un pezzo di questo racconto, con competenza e disponibilità, voglia di capire e migliorare, fra mille tabelle, cartelle, revisioni e aggiornamenti. Se oggi ci sentiamo pronti ad affrontare le nuove sfide future è perché abbiamo saputo affrontare sempre ogni cambiamento con la giusta determinazione e attitudine positiva.

Grazie di cuore a tutte le persone che hanno contribuito a scrivere questo documento, che più di tutti rappresenta chi siamo e il nostro impegno nei confronti della comunità a cui apparteniamo. Cambieranno gli standard, cambierà il documento; da parte nostra non cambierà mai la voglia di raccontare e condividere i passi che faremo.

In particolare, vogliamo ringraziare: Elena Abbati, Emre Akdag, Cinzia Bassoli, Gemma Baz-
zoni, Rachele Bolognini, Roberto Cadau, Antonio Ciriello, Robson Clemente, Carlotta Cle-
rici, Stefano Deleo, Paula Domingues da Fonseca, Camila Donato, Alfredo D'Onofrio, Clau-
dia Ghitti, Katia Giacomina, Pietro Giliotti, Marcio Fountoura Granato, Yalcin Karakoc,
Marco La Serra, Angelo Minotta, Luca Montermini, Emanuele Moreni, Barbara Pellegrini,
Alessandro Prati, Irene Rosa, Daniela Rota.

Gabriele Cesari

Chiara Peterlini

Castellina di Soragna (PR), 14 marzo 2024

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO
AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB
ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018**

**Al Consiglio di Amministrazione di
Servizi Italia S.p.A.**

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5, comma 1, lett. g) del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Servizi Italia S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo Servizi Italia" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 14 marzo 2024 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel capitolo "Tassonomia UE" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili, inoltre, per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.

Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03049560166 - R.E.A. n. MI-1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.

© Deloitte & Touche S.p.A.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (IESBA Code) emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

Nell'esercizio di riferimento del presente incarico la nostra società di revisione ha applicato l'*International Standard on Quality Control 1* (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, ha mantenuto un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Servizi Italia;

4. comprensione dei seguenti aspetti:

- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Servizi Italia S.p.A. e con il personale di Ekolav S.r.l. e Ankateks Turizm İnşaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Şirketi e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo e società controllate:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le seguenti società e siti, sede e sito produttivo di Castellina di Soragna (PR) e sito produttivo di Travagliato (BS) per Servizi Italia S.p.A., sede e sito produttivo di Lastra a Signa (FI) per Ekolav S.r.l., sede e sito produttivo di Ankara (Turchia) e sito produttivo di Bilkent (Turchia) per Ankateks Turizm İnşaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Şirketi, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Servizi Italia relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo Servizi Italia non si estendono alle informazioni contenute nel capitolo "Tassonomia UE" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Luca Pasquini".

Luca Pasquini
Socio

Parma, 27 marzo 2024



SERVIZI ITALIA spa

Via S. Pietro 59/B

43019 Castellina di Soragna (Parma) ITALY

Tel. +39 0524 598511

Fax +39 0524 598232

sede@si-servizitalia.com

www.servizitaliagroup.com